

A photograph of several business professionals in a meeting, looking at and interacting with tablets. The scene is brightly lit, suggesting an indoor office environment. The focus is on the hands and the devices, with the background slightly blurred. The overall tone is professional and collaborative.

VERINT®

À quel point connaissez-vous vos clients ?

Les clients appliquent dorénavant leurs propres conditions sur le moment et la façon dont ils souhaitent s'engager avec vous.

Votre société capture-t-elle toutes les interactions client des multiples canaux et utilise-t-elle ces informations pour améliorer les performances ?

Les solutions Voice of the Customer (VoC) de Verint vous permettent d'écouter, d'analyser et d'agir en réponse aux commentaires des clients de façon holistique sur les différents canaux. La présentation complète de votre expérience client que nous vous proposons peut vous aider à hiérarchiser les actions pour un impact maximum.

Fonctionnement

- Nous collectons et analysons les commentaires structurés et non structurés de nos clients au niveau de chaque point de contact.
- Vous disposez ainsi de l'analyse statistique nécessaire à l'analyse comparative, associée aux commentaires textuels des clients qui permettent d'obtenir une vision globale de leur ressenti.
- Grâce à nos capacités d'écoute unifiée, nous vous permettons de capturer l'intégralité des commentaires des clients, qu'ils soient directs, indirects ou inférés.

55 % des sociétés
misent sur le désilotage
pour obtenir une vision plus
unifiée du client sur les
différents canaux.

Forrester: *Is Your Digital Transformation Strategy Driving Seamless Customer Journeys?*
(avril 2017)

FORRESTER®



Solutions Verint



Analyse des textes et des conversations

Découvrez les tendances en matière de connaissances, d'enjeux, d'opportunités et de comportements à partir de millions d'appels client et d'interactions textuelles.



Analyse des réseaux sociaux

Enrichissez vos connaissances à partir des contenus publiés sur les médias sociaux, les forums en ligne et les services de messagerie.



Commentaires à l'entreprise

Améliorez la satisfaction des clients et favorisez leur fidélisation en les écoutant sur tous les canaux disponibles pour optimiser leur expérience globale.



Commentaires numériques

Augmentez vos revenus et diminuez l'attrition en donnant la parole à vos clients numériques et en donnant à votre organisation les moyens d'agir en réponse aux commentaires.

Avantages

Utilisez nos solutions VoC pour :

- **Identifier** les raisons des problèmes d'expérience client en recoupant la VoC avec les données comportementales et de performances.
- **Révéler** les tendances et problèmes généraux, comprendre ce qui anime les interactions client et, surtout, hiérarchiser les actions.
- **Capter** les avis de vos employés et avoir une vision précise de leur ressenti, utiliser ces informations pour ajuster les structures de support, les processus opérationnels, la formation et/ou les programmes de développement de carrière, qui peuvent améliorer l'implication et la fidélisation.
- **Développer** les meilleures pratiques qui peuvent être partagées dans votre organisation pour faciliter le désilotage, prévenir les vides de données et mener des améliorations significatives alignées sur vos métriques métier principales.



Voice of the
Customer

Paroles d'analystes

« En connectant les silos, en tirant le plein potentiel de leurs données client et en améliorant continuellement les processus, les sociétés créent d'importants avantages métier. Lorsque nous avons demandé aux sociétés ce que la mise en place d'une expérience client plus transparente pourrait leur apporter, elles ont principalement évoqué une meilleure satisfaction client, une augmentation des revenus et une amélioration de la fidélisation des clients. »

Forrester: *Is Your Digital Transformation Strategy Driving Seamless Customer Journeys?* (avril 2017)

FORRESTER

« Dans un environnement où abondent les données VoC, réussir à gagner la confiance et la fidélité des clients nécessite d'aller bien au-delà de la simple capture de données. Les sociétés doivent également poser les bases d'un traitement et d'une analyse efficaces des données, afin que les employés concernés puissent s'en servir à bon escient dans leur travail. »

Aberdeen Group : *Voice of the Customer : How to Properly Listen & Act On Customer Needs* (mars 2018)

« Plus particulièrement, les sociétés les plus performantes améliorent (diminuent) de 39,2 % le temps de réponse aux demandes des clients (32,5 % contre 6,7 %). Elles améliorent également de 48,7 % les taux de satisfaction des clients (42,1 % contre 6,6 %). »

ABERDEEN
GROUP

The Customer Engagement Company™

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Toute utilisation, reproduction ou modification non autorisée de ce document, dans sa totalité ou en partie, effectuée sans l'accord écrit de Verint Systems Inc., est strictement interdite. En fournissant ce document, Verint Systems Inc. ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de le modifier sans préavis. Les caractéristiques citées dans ce document peuvent changer à tout moment. Les fonctionnalités dépendent des configurations proposées. Pour tout renseignement sur les caractéristiques et les spécifications actuelles des produits, veuillez vous adresser à Verint. Toutes les marques citées dans ce document qui sont suivies du symbole ® ou TM sont des marques déposées ou des marques commerciales de Verint Systems Inc. ou de ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. © 2019 Verint Systems Inc. Tous droits réservés mondialement. 2.2019

VERINT®