



Gestion des effectifs hybrides

Technologie et intervention humaine pour améliorer votre service client

VERINT®

Vos employés peuvent faire la différence entre fidélité des clients et l'attrition des clients. Ils ont donc besoin d'accéder aux outils qui les aideront à apporter une expérience exceptionnelle.

Grâce aux solutions Verint, vous et vos employés pouvez gérer la complexité des demandes omnicanales, ainsi que l'évolution constante de l'activité et des exigences du secteur. Nous offrons des solutions pratiques et flexibles qui vous permettront de proposer une expérience client homogène, pertinente et personnalisée.

Fonctionnement

Avec nos solutions d'engagement des effectifs, vous pouvez :

- Planifier, prévoir et programmer la charge de travail en fonction des employés dans votre organisation.
- Simplifier l'accès au contenu et aux outils qui permettent aux employés de proposer un meilleur service client.
- Automatiser les tâches et les processus pour maximiser la valeur de vos employés et optimiser leur contribution.

En 2025, **40 %** des grandes entreprises dont les employés sont payés à l'heure, et qui présentent un besoin variable en effectifs, feront appel à l'automatisation pour la prise de décision en matière de planification des effectifs.

Gartner : *How Advanced Automation Is Transforming Workforce Scheduling* (septembre 2018)

Gartner.



Solutions Verint



Analyse des postes de travail et des processus

Analysez l'activité de bureau des employés et gagnez en intelligence opérationnelle. Optimisez la productivité et les capacités, améliorez les processus et facilitez la mise en conformité.



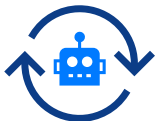
Gestion des connaissances

Répondez à chaque question en toute confiance. Traitez les problèmes plus rapidement et avec plus de cohérence sans sacrifier la qualité.



Gestion automatisée de la qualité

Automatisez vos procédures qualité et cernez mieux vos appels tout en gérant plus efficacement les risques liés à la conformité.



Automatisation des processus par la robotique

Automatisez les tâches répétitives et fondées sur des règles et guidez vos employés en temps réel pour augmenter la productivité, réduire les erreurs et améliorer l'expérience client.

Avantages

En quoi l'emploi d'effectifs hybrides est utile :

- **Les gestionnaires** consacrent moins de temps aux tâches administratives et plus de temps à la formation et au développement des employés, ainsi qu'à l'obtention de résultats opérationnels.
- **Les employés** sont libérés des tâches fastidieuses et répétitives, et peuvent se concentrer sur des tâches plus complexes et stimulantes, ainsi que sur l'objectif de proposer une meilleure expérience client.
- **Les clients** bénéficient de délais plus rapides pour les biens et services, de moins d'erreurs et d'une meilleure implication des employés.



**Workforce
Engagement**

Paroles d'analystes

« Le choix d'investir dans des applications de gestion des effectifs peut aider à se conformer aux exigences réglementaires, ainsi qu'aux règles organisationnelles internes relatives aux bonnes pratiques de planification. »

Forrester : *How Advanced Automation Is Transforming Workforce Scheduling* (septembre 2018)

FORRESTER

« Les équipes qualité et les superviseurs, libérés des tâches peu stimulantes consistant à évaluer les interactions des agents, peuvent alors se consacrer davantage à l'accompagnement individuel, en tête-à-tête. L'automatisation peut générer une meilleure interaction humaine au sein des organisations de service client. »

« Plus le volume de données dont vous disposez est important, plus vous êtes susceptible d'avoir besoin d'une vue synthétique de la façon dont les agents traitent les appels, mais également des méthodes qui leur permettent d'améliorer ces performances. »

Ian Jacobs, analyste principal chez Forrester (novembre 2017)

FORRESTER

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®