

COMMENT VOUS ENGAGEZ-VOUS A TOUT MOMENT AVEC VOS CLIENTS SUR LEURS CANAUX FAVORIS ?



EN DÉPLOYANT UN PERSONNEL HYBRIDE

- ACCESSIBLE
- RÉACTIF
- EFFICACE

LES DÉFIS DU PERSONNEL

Vos agents veulent un emploi du temps souple, des tâches sensées et télétravailler.

Vous avez besoin du personnel adapté pour apporter un support permanent et de la visibilité dans les planifications et les prévisions.

Vos agents ont besoin d'accéder aux informations rapidement pour répondre aux questions de leurs clients.

Vos agents ont besoin de résoudre rapidement les problèmes de leurs clients et de proposer des interactions efficaces.

LES SOLUTIONS EN MATIÈRE DE PERSONNEL

Vous pouvez dès à présent :

Automatiser votre planning, prévoir et optimiser la planification.

Permettre aux agents d'échanger leurs heures, de simplifier les changements de planification et augmenter la flexibilité du lieu de travail.

Vous pouvez dès à présent :

Permettre aux agents de répondre efficacement à un large éventail de questions de clients et d'effectuer beaucoup de tâches différentes.

Échanger les ressources de suivi de qualité manuelle pour des activités à haute valeur ajoutée.

Vous pouvez dès à présent :

Réduire le temps de traitement moyen et accroître la rapidité de résolution.

Obtenir les informations requises à partir d'une simple application.

Comprendre le contexte afin d'offrir une expérience client exceptionnelle.

IL EST TEMPS DE PENSER À MIGRER VERS LE CLOUD

Les innovations en matière de cloud permettent d'accéder à de nouveaux niveaux d'automatisation, de service et d'engagement des collaborateurs.

Quels sont les éléments clés à prendre en compte pour une migration vers le cloud réussie ?



Définissez les données qui sont indispensables pour votre migration afin d'atteindre vos objectifs.



Ne prévoyez pas de processus inefficaces ou qui fonctionnent mal. Une migration vers le cloud est la meilleure opportunité pour réévaluer vos bonnes pratiques.



Évaluez si votre équipe dispose des connaissances et de l'expérience nécessaires pour gérer le processus et la gestion de la migration vers le cloud.



L'entreprise prend des décisions de testing plus que d'IT. Créez des cas d'utilisation spécifiques au client pour le testing.

En planifiant de manière réfléchie, vous pourrez créer un plan de migration vers le cloud adapté à vos objectifs à court et long termes.

ATTEIGNEZ LE PARFAIT ÉQUILIBRE ENTRE L'HOMME ET LA MACHINE GRÂCE AUX SOLUTIONS DE VERINT



Gestion du personnel

Planifiez, prévoyez et organisez votre équipe.



Gestion de la qualité automatisée

Automatisez entièrement le processus qualité du centre de contact.



Analyse des conversations

Transcrivez et analysez tous les appels enregistrés.



Gestion de la connaissance

Répondez à toutes les questions avec assurance.

PLUS PERFORMANTS ENSEMBLE

Découvrez comment Verint peut vous aider à agir plus efficacement, à améliorer vos processus internes ainsi que votre performance.

EN SAVOIR PLUS

CONTACTEZ-NOUS