

# WIE KÖNNEN SIE RUND UM DIE UHR FÜR IHRE KUNDEN ÜBER DEN VON IHNEN BEVORZUGTEN KANAL ERREICHBAR SEIN?



INDEM IHRE MITARBEITER HAND IN HAND MIT TECHNOLOGIE ARBEITEN. SO IST IHR SERVICE:



ERREICHBAR



REAKTIONSFÄHIG



EFFEKTIV

## DIE HERAUSFORDERUNGEN

Mitarbeiter wollen flexible Einsatzzeiten, sinnvolle Aufgaben und mobil arbeiten können.

Sie benötigen das richtige Personal, um konsistenten Support zu leisten, sowie transparente Einsatzpläne und Prognosen.

Mitarbeiter müssen sofort auf Informationen zugreifen können, um Kundenfragen zu beantworten.

Mitarbeiter müssen Probleme von Kunden schnell lösen und effektiv interagieren.

## DIE LÖSUNGEN

Jetzt können Sie:

die Erstellung Ihrer Pläne und Prognosen automatisieren und die Schichtpläne optimieren.

Ihren Mitarbeitern ermöglichen, Schichten zu tauschen, Planänderungen vereinfachen und die Flexibilität am Arbeitsplatz erhöhen.

Jetzt können Sie:

dafür sorgen, dass Ihre Mitarbeiter viele Kundenfragen exakt beantworten und viele verschiedene Aufgaben erledigen können.

Ressourcen von der manuellen Qualitätsüberwachung auf höherwertige Tätigkeiten verlagern.

Jetzt können Sie:

die durchschnittliche Bearbeitungszeit reduzieren und Probleme schneller lösen.

die erforderlichen Informationen aus einer einzigen Anwendung abrufen.

den Kontext verstehen, um außergewöhnlichen Service zu liefern.

## ES IST ZEIT, ÜBER DIE MIGRATION IN DIE CLOUD NACHZUDENKEN

Cloud-Innovationen eröffnen **neue Dimensionen** bei der **Automatisierung**, dem **Service** und dem **Mitarbeiterdialog**. Was also sind die wichtigsten Faktoren für eine **erfolgreiche Migration in die Cloud**?



Definieren Sie, welche Daten Sie zwingend migrieren müssen, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen.



Lassen Sie fragmentierte, ineffiziente Prozesse hinter sich. Die Migration in die Cloud ist die perfekte Gelegenheit, um Best Practices neu zu bewerten.



Analysieren Sie, ob Ihr Team das Wissen und die Erfahrung hat, um den Migrationsprozess zu steuern und zu leiten.



Die Fachabteilungen bestimmen die Testverfahren, nicht die IT. Erstellen Sie kundenspezifische Anwendungsfälle für Software-Tests.

Mit einer durchdachten Planung können Sie Ihren Weg in die Cloud so umsetzen, dass er sowohl kurz- als auch langfristigen Zielen gerecht wird.

## MIT LÖSUNGEN VON VERINT FINDEN SIE DIE OPTIMALE BALANCE FÜR DIE ARBEIT VON MENSCH UND MASCHINE



### Personaleinsatzplanung

Planen Sie Schichten, sagen Sie Aufwände vorher und erstellen Sie Einsatzpläne.



### Automatisiertes Qualitätsmanagement

Automatisieren Sie den gesamten Qualitätssicherungsprozess des Contact Centers.



### Sprachanalyse

Transkribieren und analysieren Sie alle aufgezeichneten Anrufe.



### Wissensmanagement

Geben Sie auf jede Frage eine gute Antwort.

## BESSER ZUSAMMEN

Entdecken Sie, wie Verint Ihnen helfen kann, effizienter zu arbeiten, interne Prozesse zu optimieren und Ihre Leistung zu steigern.

WEITERE INFORMATIONEN

KONTAKT