

HOE MAAKT U CONTACT MET UW KLANTEN VIA HUN VOORKEURSKANAAL EN WANNEER ZIJ MAAR WILLEN?



MET EEN HYBRIDE WORKFORCE DIE



TOEGANKELIJK en EFFECTIEF is, en SNEL REAGEERT

WORKFORCE UITDAGINGEN

Medewerkers willen flexibele werktijden en betekenisvol werk dat ze thuis kunnen doen.

U hebt geschikt personeel nodig voor consistente ondersteuning, en inzage in werktijden en plannings.

Medewerkers moeten snel toegang tot informatie hebben om klantvragen te kunnen beantwoorden.

Medewerkers moeten problemen van klanten snel en effectief kunnen oplossen.

WORKFORCE OPLOSSINGEN

U kunt nu:

Planning en forecasts automatiseren en de roosters optimaliseren.

Medewerkers diensten laten ruilen, wijzigingen in de roosters vereenvoudigen en de werkplekflexibiliteit vergroten.

U kunt nu:

Uw agents een veelheid aan klantvragen laten beantwoorden en veel verschillende taken laten uitvoeren

Diegenen die voorheen handmatige controles deden, vrijmaken voor waardevollere taken

U kunt nu:

De gemiddelde verwerkingstijd reduceren en de oplosnelheid verhogen

De benodigde informatie in één applicatie vinden

De context zien die nodig is voor een uitzonderlijk goede klantervaring

HET IS TIJD OM NA TE DENKEN OVER MIGRATIE NAAR DE CLOUD

Cloudinnovaties tillen automatisering, dienstverlening en medewerkerbetrokkenheid naar een heel nieuw niveau. Wat zijn de belangrijkste overwegingen voor een succesvolle stap naar de cloud?



Bepaal welke must-have data u moet migreren om de doelen van uw bedrijf te realiseren.



Breng haperende en inefficiënte processen niet in kaart. De stap naar de cloud is het aangewezen moment om best practices opnieuw te evalueren.



Inventariseer of uw team de kennis en ervaring heeft om de stap naar de cloud – wat betreft proces én beheer – in goede banen te leiden.



De business bepaalt wat er getest wordt, niet de IT-afdeling. Creëer klantspecifieke use cases om te testen.

Met een goed doordachte planning kunt u een cloudmigratieplan maken dat past bij de doelen voor de lange en de korte termijn.

CREËER DE PERFECTE BALANS TUSSEN MENS EN MACHINE MET VERINT OPLOSSINGEN



Workforce Management

Maak de plannings, forecasts en roosters van uw team



Automated Quality Management

Automatiseer het volledige kwaliteitsproces van het contactcenter



Speech Analytics

Transcripties en spraak analyse van alle opgenomen calls



Knowledge Management

Beantwoord vol vertrouwen elke vraag

SAMEN STERKER

Ontdek hoe Verint u kan helpen efficiënter te werken, interne processen te verbeteren en uw prestaties te verhogen.

MEER INFORMATIE

NEEM CONTACT MET ONS OP