

Verint Digital Behavior Analytics

Unentdeckte oder missverstandene Probleme mit der Customer Experience (CX) können tiefgreifende und lang anhaltende negative Auswirkungen auf Ihr Unternehmen haben – vom Verlassen der Webseite über sinkende Loyalität und Zufriedenheit bis zum Imageverlust. Wie können Sie Ihre begrenzten Ressourcen nutzen, um all die eingehenden Informationen zu nutzen und sich gleichzeitig an Verhaltensveränderungen anzupassen und mit den steigenden Erwartungen an die CX Schritt zu halten?



Jetzt können Sie:

- Konversionsraten steigern, indem Sie KPIs für das Kundenverhalten definieren, um Verbesserungsmöglichkeiten zu finden und deren potenzielle Auswirkungen zu messen
- die CX verbessern, indem Sie echte Interaktionen nutzen, um die Platzierung von Inhalten und das digitale Design zu optimieren
- Loyalität aufbauen, indem Sie Kundenfeedback und aufgezeichnete Web-Sessions verknüpfen, um Hindernisse zu beseitigen und wirklich kundenorientierte Entscheidungen zu treffen

Verint® Digital Behavior Analytics™ erschließt hochwertige Erkenntnisse aus Millionen von Interaktionen verschiedener Customer Journeys, sodass Sie bessere Einkaufs- und Service-Erlebnisse und dauerhafte Beziehungen schaffen können. Sie analysiert Millionen von Klicks mit der Maus oder dem Finger sowie Gesten und andere Aktionen. So ermöglicht die Lösung, die Erfahrungen, die Ihre Kunden im Web und auf mobilen Kanälen machen, zu visualisieren und schnell darauf zu reagieren. Die Ergebnisse gehen über das hinaus, was Umfragedaten liefern können. Die Lösung kann Hindernisse und Chancen identifizieren und koordinierte Maßnahmen für Mitarbeiter und Teams in Ihrem Unternehmen ermöglichen.

Als eine große Non-Profit-Organisation feststellte, dass online weniger gespendet wurde, setzte sie auf die Tools und Verhaltensdaten von Verint Digital Behavior Analytics. Damit entdeckte sie ein schwer zu erkennendes Problem auf ihrer Website. Mit diesen Erkenntnissen konnte die Organisation das Problem schnell priorisieren und beheben, was zu einer erhöhten Konversions- und Spendenrate führte.

VERINT®

Verint Digital Behavior Analytics

Verhaltensweisen verstehen, CX verbessern

Verknüpfen Sie aufgezeichnete Websessions nativ mit Kundenfeedback und den Informationen aus Verint Experience Management™ für ein ganzheitliches Bild der CX.

- Nutzen Sie moderne Analysen, um Kundenfeedback in einen Kontext zu setzen.
- Messen Sie bei Websessions wichtige KPIs wie Konversionsrate und Traffic-Volumen.
- Schauen Sie sich Benutzerinteraktionen, die NPS/CSAT reduzieren, im Detail an.
- Visualisieren Sie Interaktionsmetriken wie Traffic-Volumen, Benutzerfluss und wichtige KPIs.

Visualisieren und analysieren Sie das Benutzerverhalten aller digitaler Medien und Kanäle, um Probleme schnell zu identifizieren und intern die Akzeptanz zu erhöhen, damit Lösungen für die Erhöhung der CX schnell umgesetzt werden.

- Reproduzieren Sie Qualitätsprobleme einfach und effizient.
- Verstehen Sie Probleme im Zusammenhang mit Inhalten, um Design und Platzierung zu optimieren.
- Erkennen Sie Schwierigkeiten der Benutzer und Probleme, die möglicherweise nicht als Website-Fehler auftauchen.
- Filtern Sie anhand von Seitennamen, Segmenten, sichtbarem Text, Gesten usw.

Priorisieren und optimieren Sie Online-Prozesse auf der Basis von echten Kundenaktionen wie Klicks, Berührungen, Gesten und Interaktionen mit Webformularen.

- Verstehen Sie reale CX in großem Maßstab. Nutzen Sie Heatmaps und Formularanalysen für umfassende Informationen zur Verbesserung der CX.
- Nutzen Sie Drill-downs und Segmentierung, um sich auf relevante Interaktionen zu konzentrieren.
- Verwenden Sie Clickmaps, um Navigationsmuster oder Usability-Probleme zu analysieren.
- Verwenden Sie Scrollmaps, um zu analysieren, was der Besucher sieht.

Lösen Sie Probleme auf jeder Unternehmensebene Unternehmensführung

Herausforderung: Schwierigkeiten und Frust von Kunden bei der Nutzung digitaler Kanäle verstehen und mit der CX insgesamt verknüpfen

Lösung: Visualisierung von Problemen und Fehlern bei der Nutzung zur Analyse und Optimierung der digitalen Kanäle

Manager digitaler Produkte

Herausforderung: Bereitstellung von Tools, die Teams bei der Entwicklung wirklich benutzerfreundlicher Produkte unterstützen und ihnen gleichzeitig helfen, sich an Veränderungen anzupassen

Lösung: Analyse der digitalen Customer Journeys, Optimierung der UX und Identifizierung von Differenzierungsstrategien auf der Basis echter Benutzerinteraktionen

IT

Herausforderung: Aktion statt Reaktion, Probleme mit digitalen Medien finden und beheben, bevor das teurere Contact Center angerufen wird

Lösung: Einsatz visueller und qualitativer Analysetools, um Probleme aufzudecken und umfassend darzustellen, alle Interaktionen aufzuzeichnen und zu überprüfen und Möglichkeiten zur Verbesserung der CX zu identifizieren

Teil der Verint Customer Engagement Cloud Platform

Verint Digital Behavior Analytics ist Teil eines patentgeschützten Portfolios von Cloud-Lösungen. Sie helfen den bekanntesten Unternehmen der Welt, Aufgaben, Daten und CX-Informationen effizient zu verknüpfen, um dauerhafte Kundenbeziehungen aufzubauen.

Profitieren Sie von hervorragenden Beratern

Verint bietet eine Reihe von Professional Services an, die Ihnen helfen, das Beste aus Ihrer Lösung herauszuholen, darunter Business Advisory Services, Implementierungs- und Enablement Services sowie Managed Services. Sie können sich darauf verlassen, dass unsere erfahrenen Teams Praxis-Wissen bieten und sich für Ihren Erfolg einsetzen, egal, für welchen Service Sie sich entscheiden.

The Customer Engagement Company™

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+ (852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com