

Verint Enterprise Experience

Wenn Sie wissen, welche Erfahrungen Ihre Kunden und Mitarbeiter mit Ihrem Unternehmen machen, kann es wachsen. Zuhören allein reicht aber nicht. Sie müssen sie proaktiv einbinden und aus ihrem Input Maßnahmen ableiten und umsetzen.



Jetzt können Sie:

- Experience-Daten von Kunden und Mitarbeitern effizient und proaktiv von vielen Kanälen erfassen, einschließlich sozialen Medien
- eine unternehmensweite Umfrage- und Case Management-Lösung nutzen, die das Feedback aus dem gesamten Unternehmen vereinheitlicht
- Häufigkeit und Zeitpunkt von Umfragen steuern, um Feedback-Müdigkeit zu vermeiden und die Antwortquoten zu erhöhen
- die Customer Experience (CX) ganzheitlich darstellen, indem Sie die erfassten Daten mit Informationen von anderen Lösungen des Verint-Portfolios und externen Quellen kombinieren

Verint® Enterprise Experience™ kann Ihnen helfen, das Feedback Ihrer Kunden und Mitarbeiter in einem durchgängigen Prozess überall im Unternehmen zu erfassen, zu analysieren und darauf zu reagieren. Diese flexible, skalierbare Lösung wurde speziell für Geschäftsanwender entwickelt und beinhaltet:

- Umfragen über viele Kanäle für Feedback per Telefon, E-Mail, Web, SMS und mobile Kanäle
- Multimodale Kampagnen für die Durchführung einer einzigen Umfrage auf zwei oder mehr Kommunikationskanälen
- bedingte Logik und Verzweigungen basierend auf dem Kampagnentyp, um spezifische Interaktionen pro Zielgruppe zu ermöglichen

Mit Verint Enterprise Experience können Sie aus Kundenfeedback entscheidungsrelevante Informationen gewinnen, um den Kundenservice zu verbessern und die Zufriedenheit und die Loyalität Ihrer Kunden zu erhöhen, indem Sie:

- Umfragen und E-Mails mit Dutzenden von Vorlagen, Fragen und Themen im Corporate Design erstellen
- Multi-Channel Feedback und Case Management in einer einzigen, skalierbaren Lösung zusammenführen
- Zufriedenheits- und Loyalitätskennzahlen steuern, wie z. B. den Promoter Score
- die Teilnahme an Umfragen vereinfachen durch die Optimierung der Fragebögen für mobile Endgeräte
- Kunden segmentieren und gezielt ansprechen, um mit Panels bessere Informationen zu erhalten
- Trends und Möglichkeiten für operative Verbesserungen identifizieren
- Mitarbeiter-Feedback messen, um Schulungen zu optimieren und die Mitarbeiterbindung zu erhöhen

Die Ergebnisse können beeindruckend sein. Mit Verint Enterprise Experience konnte eine große Bank im Nahen Osten die Teilnahme an Promoter-Score-Umfragen um mehr als 265 Prozent erhöhen und die Erkenntnisse aus Kundenkommentaren nutzen, um die Bearbeitungszeit für Kreditanträge zu halbieren.

VERINT®

Verint Enterprise Experience

Umfragen erstellen und steuern

Mit Verint Enterprise Experience ist es einfach, Umfragen zu erstellen: Wählen Sie einfach eine der branchenspezifischen Best-Practice-Vorlagen, importieren Sie Fragen aus Microsoft® Word oder verwenden Sie den flexiblen Editor der Lösung, um eigene Fragen zu erstellen.

Erweiterte Funktionen helfen Ihnen, die benötigten Daten zu sammeln und gleichzeitig Umfragemüdigkeit zu reduzieren. Sie können problemlos Daten aus CRM-Systemen und anderen Quellen importieren, um Umfragen kontextbezogener und relevanter zu gestalten. Mit flexibel gestalteten Berechtigungen können Sie den Zugriff auf Umfragen und Ergebnisse entsprechend Ihrer Organisationsstruktur organisieren, kontrollieren und steuern.

Dialog zum richtigen Zeitpunkt

Umfragen können über verschiedene mobile Geräte bereitgestellt und abgerufen werden. Sie können sie offline oder über die Web-App, den mobilen Browser, SMS oder einen Selbstbedienungskiosk ausspielen und eine einzelne Umfrage auf mehreren Kanälen gleichzeitig bereitstellen, einschließlich E-Mail, mobil, über soziale Medien und offener Teilnahme.

Mobile Umfragen werden in einem gerätefreundlichen Format gerendert und die Antworten können offline erfasst und sicher mit der Web-App synchronisiert werden, wenn eine Verbindung besteht, was ein Vorteil für die Durchführung von Umfragen auf Konferenzen und anderen Veranstaltungen ist. Die Lösung kann personalisierte Umfragen erzeugen und Ihnen bei der Segmentierung der Teilnehmer helfen, um tiefer gehende Antworten und potenziell höhere Antwortquoten zu erzielen.

Maßnahmen umsetzen und Informationen gewinnen

Mit Verint Enterprise Experience können Sie aus Daten mithilfe von Echtzeit-Dashboards, Analysen und Berichten entscheidungsrelevante Informationen generieren. Es ist einfach, Daten verschiedener Umfragen über einen längeren Zeitraum in einer einzigen Ansicht zu aggregieren und zu beobachten.

Sie können sogar Daten einzelner Kunden nachverfolgen. Diese Informationen können Ihnen helfen, verschiedene Ansätze, Systeme und Umfrageprozesse für gezielte, fundierte Geschäftsentscheidungen zu vereinheitlichen. Umfragedaten können in andere Systeme exportiert werden.

Um Kundenprobleme schnell zu lösen, kann anhand von Antworten aus einer Umfrage automatisch ein Case erstellt, zugewiesen, priorisiert und nachverfolgt werden. Das kann dazu beitragen, dass zeitnah geantwortet wird, Probleme erkannt, die beste Vorgehensweise geplant und während des gesamten Prozesses mit dem Kunden kommuniziert wird.

Teil des Verint Customer Engagement Portfolios

Verint Enterprise Experience ist Teil eines patentgeschützten Portfolios von Cloud- und On-Premise-Lösungen zur Vereinfachung, Modernisierung und Automatisierung des Kundendialogs und wirkt sich strategisch im gesamten Unternehmen aus.

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.

Erfahren Sie mehr unter
www.verint.com/engagement



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