

Verint Experience Management

Ein tolles Einkaufs- und Service-Erlebnis (Customer Experience, CX) zu bieten, war noch nie so wichtig für den Unternehmenserfolg - und noch nie so schwer umzusetzen. Zusätzliche Kanäle und die höhere Komplexität des Customer Journeys kollidieren mit steigenden Erwartungen der Kunden an relevanten und authentischen Service. Das bringt Ihr Unternehmen in eine schwierige Lage. Wie können Sie aus großen Datenmengen Erkenntnisse gewinnen, um differenzierten Service zu bieten und den Kundendialog zu stärken - und all das mit begrenzten Ressourcen?



Jetzt können Sie:

- langfristige Kundenbeziehungen aufbauen, durch die Loyalität, Bindung und Umsatz steigen
- CX ganzheitlich betrachten, indem Sie Daten von allen digitalen, physischen und Contact Center Touchpoints integrieren
- Erkenntnisse aus allen Interaktionen und Eingaben gewinnen: aus unstrukturiertem Text und Sprache, Transkripten und Verhaltensdaten, anstatt sich auf Umfragen zu beschränken
- künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und Prognosen nutzen, um schnell im gesamten Unternehmen intelligentere Entscheidungen zu fällen

Verint® Experience Management™ kann Ihnen helfen, überall Erkenntnisse zu gewinnen, indem alle CX-Daten aktiv gesteuert und analysiert werden, darunter:

- Contact-Center-Gespräche
- Kundenfeedback aus E-Mails, SMS, IVR-Umfragen im Anschluss an Telefongespräche, von Websites und mobilen Geräten
- operative Daten von Interaktionen im Contact Center, über digitale Kanäle und in Filialen
- abgeleitetes Verhalten, Stimmungen und Gefühle
- Mitarbeiter-Feedback

Diese umfassende Cloud-Lösung treibt Maßnahmen auf der Führungsebene sowie der operativen und taktischen Ebene eines Unternehmens voran und nutzt bewährte Analysemethoden, um die CX schnell zu verbessern und Verhaltensweisen vorherzusagen. Verint Experience Management kann Teams helfen, die CX zu steuern und zu verbessern, indem:

- Informationen aus verschiedenen Quellen und mit unterschiedlichen Formaten in einer kanalübergreifenden Ansicht integriert und konsolidiert werden
- Erkenntnisse aus vielen verschiedenen Daten gewonnen und genutzt werden, um die Qualität von Interaktionen im Verlauf des Customer Journeys und an allen Kundenkontaktpunkten zu erhöhen
- klar wird, an welchen Stellen im Unternehmen viel oder wenig Interaktion mit Kunden stattfindet und Teams zugewiesen werden, die Korrekturmaßnahmen umsetzen

Indem Sie Maßnahmen zur Verbesserung der Interaktionsqualität koordinieren, können Sie die Kundenzufriedenheit und den Net Promoter Score®* erhöhen - und zusätzlichen Umsatz generieren.

Mit Verint Experience Management konnte ein Unternehmen die Kundenzufriedenheit um einen ganzen Punkt erhöhen und den Umsatz um mehrere Millionen US-Dollar steigern. **

VERINT.

Verint Experience Management

Differenzierung durch CX

Verint Experience Management bietet leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie sich von Ihren Mitbewerbern abheben können, darunter:

- **Vereinheitlichung der Daten** – Konsolidieren Sie riesige Datenmengen aus verschiedenen Anwendungen in Verint Experience Management. Tools bilden den Quellkontext für die Datenübertragung ab und erweitern so die Analysemöglichkeiten. Durch die Vereinheitlichung der Datenfeeds im Vorfeld kann die Lösung umfassende Analysen der Kundeninteraktionen in Echtzeit bieten.
- **Experience Quality Dashboard** – Ein intuitives Dashboard stellt die konsolidierten Daten klar und verständlich dar. Identifizieren Sie mit seiner Hilfe schnell die Qualität der CX im Verlauf des Customer Journeys und an verschiedenen Touchpoints.
- **Daten-Drill-Down-Funktionen** – Wechseln Sie schnell und einfach von der Ansicht aggregierter Kennzahlen zu spezifischen Datenpunkten wie Sitzungen, Gesprächsaufzeichnungen oder Umfrageprotokollen. So können Sie die Ursache-Wirkungs-Dynamik zwischen der Stimmung des Kunden und seinem tatsächlichen Verhalten besser verstehen.
- **Sprach- und Textanalyse** – Analysieren Sie die Aussagen Ihrer Kunden. Unsere leistungsstarken Sprach- und Text-Analyselösungen nutzen künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen, um schnell genaue Erkenntnisse über die Stimmung der Kunden zu liefern.
- **Automatisierte Warnungen, Trigger und Case Management**
Geben Sie den funktionalen Einheiten Ihres Unternehmens die Informationen, die sie benötigen, um in Echtzeit zu handeln und die CX zu verbessern.

Überall Informationen generieren und Ergebnisse produzieren

Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern, beinhaltet Verint Experience Management grundlegende Implementierungs- und Tuning-Services. Abhängig von Ihrer speziellen Geschäftsumgebung können auch zusätzliche Analyseservices verfügbar sein.

Teil des Verint Customer Engagement Portfolios

Verint Experience Management ist Teil der Verint Customer Engagement Cloud Platform, die sich strategisch auf das gesamte Unternehmen auswirkt.

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.

Weitere Informationen unter
www.verint.com/engagement



* *Net Promoter, Net Promoter System, Net Promoter Score und NPS sind eingetragene Warenzeichen von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc.*

** *Diese Ergebnisse sind möglicherweise nicht typisch.*

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