



# VERINT®

Warum es an  
der Zeit ist, Ihre  
Strategie für den  
Mitarbeiterdialog  
zu überdenken

# Die Erwartungen der Kunden haben sich verändert ... und werden sich auch weiterhin ständig wandeln.

**Die Botschaft unserer neusten internationalen Umfrage\* ist klar – Kunden wollen sich jederzeit und über den von ihnen bevorzugten Kommunikationskanal mit Ihnen in Verbindung setzen können.**

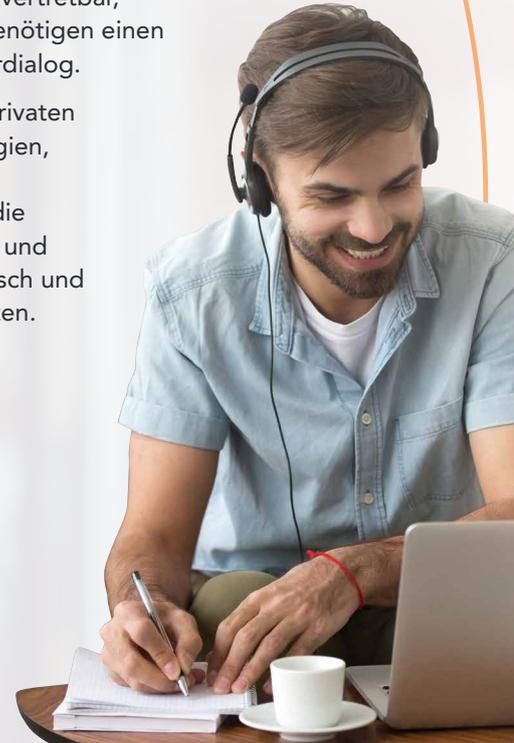
Kunden erwarten erstklassigen Service rund um die Uhr. Komfort ist oberstes Gebot. Obwohl digitale Kommunikationskanäle immer beliebter werden, ist der persönliche Kontakt nach wie vor wertvoll, vor allem bei hochwertigen Interaktionen.

**Wie können Sie also rund um die Uhr erreichbar sein und die hohen Erwartungen Ihrer Kunden erfüllen?**

Einfach die Anzahl der Kundenberater zu erhöhen, ist weder wirtschaftlich vertretbar, noch besonders skalierbar. Sie benötigen einen neuen Ansatz für den Mitarbeiterdialog.

Ihre Mitarbeiter nutzen in allen privaten Lebensbereichen neue Technologien, sodass sie auch am Arbeitsplatz moderne Technik erwarten. Um die Anforderungen von Mitarbeitern und Kunden zu erfüllen, müssen Mensch und Technologie Hand in Hand arbeiten.

„Dialog in der Always-on-Ära“ — Eine Studie von Verint ©





## Setzen Sie Tools ein, die die Effizienz erhöhen.

**Die Erstellung von Prognosen und Schichtplänen ist anspruchsvoll genug. Da kann man sich nicht auch noch mit unzulänglichen Tools herumschlagen.**

Mit derzeit verfügbaren Anwendungen können Manager alltägliche Aufgaben effizienter erledigen, so dass sie weniger Zeit für die Erstellung und Änderungen von Schichtplänen benötigen. Außerdem können neue Anwender mit einem leicht zu bedienenden System schneller eingearbeitet werden.

Es ist auch wichtig, die Einsatzplanung für Mitarbeiter und Vorgesetzte zu vereinfachen. Heutzutage möchten Mitarbeiter mobile Apps nutzen, um schnell ihre Schichten zu prüfen, zu ändern oder zu tauschen, Urlaub zu beantragen oder andere Dinge zu erledigen. Ebenso sollten Vorgesetzte die Möglichkeit haben, die Urlaubsanfragen ihrer Mitarbeiter auf mobilen Geräten zu bearbeiten.

Diese ortsunabhängige Flexibilität und Agilität ist für die effiziente Steuerung der Einsatzpläne unerlässlich.

# Es ist höchste Zeit, über die Migration in die Cloud nachzudenken.

Laut des Digital Journals\* planen mehr als 90 % aller Unternehmen 2021 Cloud-Plattformen zu nutzen, weil sie von der Agilität und der hohen Innovationsgeschwindigkeit der Cloud profitieren wollen.

Kann Ihre IT-Landschaft mit der großen Anzahl von Innovationen im Bereich Kundendialog mithalten? Ist es für Ihr Unternehmen an der Zeit, durch eine Migration in die Cloud das Einkaufs- und Service-Erlebnis zu verbessern und die Kosten zu senken?

Mit durchdachter Planung können Sie eine solide Roadmap für die Migration entwickeln, mit der Sie sowohl Ihre kurzfristigen als auch langfristigen Geschäftsziele umsetzen. Verint hat sowohl führende als auch kleine und mittelständische Unternehmen dabei unterstützt, ihre Anwendungen in die Cloud zu migrieren und so Flexibilität, Effizienz und strategischen Mehrwert zu erzielen.

\*Digital Journal - 90% of enterprises to use cloud services by 2021



## Künstliche Intelligenz ist auf dem Vormarsch.

**Die Nutzung künstlicher Intelligenz (KI) hat sich im letzten Jahr verdreifacht und hat derzeit hohe Priorität bei CIOs\*.**

KI hält Einzug bei den Tools für den Mitarbeiterdialog. Wenn KI effektiv genutzt wird, kann sie sowohl die Effizienz als auch die Genauigkeit für Personalmanager erhöhen.

In der Vergangenheit haben Führungskräfte von Contact Centern verschiedene Algorithmen für die Vorhersage des Personalbedarfs verwendet. Mit KI können Sie automatisch eine Reihe intelligenter Berechnungen erstellen lassen und das Modell aussuchen, das am besten zu Ihren aktuellen Anforderungen passt.

Wie viele Telefonate und Chats hat Ihr Contact Center während der Feiertage bearbeitet? Wann war das Kommunikationsaufkommen hoch und wann war es ruhig? Wann haben Mitarbeiter Urlaub genommen und wie viele haben sich krankgemeldet? Welche Mitarbeiter sind jetzt verfügbar, welche Qualifikationen haben sie und mit welchen Kommunikationskanälen arbeiten sie?

KI kann all diese Faktoren berücksichtigen und den für Sie optimalen Schichtplan erstellen.

\*Smarter with Gartner, Gartner Predicts the Future of AI Technologies, Feb. 13, 2019.  
<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-predicts-the-future-of-ai-technologies/>

## Steuern Sie die Arbeit im gesamten Unternehmen effizient.

**Nur 14 % aller Backoffices überprüfen die Erledigung von Aufgaben gemäß SLA\* vollautomatisch.**

Das bedeutet, dass Sie in Bezug auf die effiziente Steuerung der Arbeit im Unternehmen vermutlich einen blinden Fleck haben.

Mit den richtigen Anwendungen haben Sie den Überblick über alle Mitarbeiter, die Einfluss auf das Service-Erlebnis haben, inklusive ihrer Qualifikationen, Fähigkeiten und ihrer Verfügbarkeit für anstehende Aufgaben.

Mit diesen Informationen können Sie Mitarbeiter mit mehreren Qualifikationen bei Bedarf in verschiedenen Abteilungen einsetzen.

Wenn Ihr Unternehmen weiterwächst, sollten Sie dafür sorgen, dass die Arbeit im gesamten Unternehmen und nicht nur im Contact Center effizient gesteuert wird.

\*Optimised Back-Office Management Process Survey, Verint, 2017.





## Gemeinsam zum Erfolg

Die Zusammenarbeit mit Verint ermöglicht Ihnen, Ihre menschlichen und technischen Ressourcen zu steuern und den optimalen Service-Mix bereitzustellen.

Jetzt können Sie:

- Aufgaben vereinheitlichen
- Prozesse automatisieren
- Ihren Mitarbeitern eine engere Beziehung zum Kunden ermöglichen
- Ihren Mitarbeitern die Freiheit geben, echte Interaktionen zu erleben

## Schlüssel-Lösungen



### Personaleinsatzplanung

Schichten für Teams planen, vorhersagen und erstellen, um Service-Ziele zu erreichen, die Kapazität zu maximieren, die Kosten zu reduzieren und mehr Umsatz zu generieren.



### Automatisiertes Qualitätsmanagement

Automatisieren Sie Ihre Qualitätssicherungsprozesse und gewinnen Sie umfassende Informationen über alle Anrufe, während Sie Compliance-Risiken effektiver steuern.



### Sprachanalyse

Erkennen und analysieren Sie automatisch Trends, Themen und die Ursachen für Anrufe Ihrer Kunden.



### Wissensmanagement

Geben Sie auf jede Frage eine gute Antwort. Lösen Sie Probleme schneller und konsistenter, ohne Abstriche bei der Qualität.

# Cloud-Strategie für den Mitarbeiterdialog

Um das Service-Erlebnis zu liefern, das Kunden wünschen, müssen Mitarbeiter und digitale Tools Hand in Hand arbeiten.

Kontaktieren Sie uns, wenn Ihre Mitarbeiter in der Always-on-Ära **effizienter arbeiten**, die **internen Prozesse optimieren** und ihre **Leistung verbessern** sollen.

## Das Unternehmen, das für Kundenbindung steht

### Americas

[info@verint.com](mailto:info@verint.com)

1-800-4VERINT

### Europa, Naher Osten und Afrika

[info.emea@verint.com](mailto:info.emea@verint.com)

+44(0) 1932 839500

### Region Asien-Pazifik

[info.apac@verint.com](mailto:info.apac@verint.com)

+ (852) 2797 5678



[verint.com](https://www.verint.com)



[twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](https://blog.verint.com)