

Geben Sie auf jede
Frage eine gute
Antwort und lösen
Sie Probleme schneller
mit Knowledge
Management

VERINT[®]



Lieferten Sie präzise Informationen durch leichte Bedienbarkeit

Die Erwartungen Ihrer Kunden an den Service steigen ständig und damit auch die Komplexität der typischen Serviceanfrage.

Effektiv Service zu erbringen kann ein Balanceakt sein. Geschwindigkeit ist wichtig, aber nicht der einzige kritische Faktor. Denn schnell zu antworten, aber falsch, ist schlecht. Genauigkeit und Konsistenz sind für qualitativ hochwertigen Service von entscheidender Bedeutung. Das gilt auch für Agilität, also für die Fähigkeit, zeitnah und effektiv auf sich rasch ändernde Anforderungen von Kunden und Markt reagieren zu können.

Viele Contact-Center-Agenten haben Schwierigkeiten, gleichbleibend guten Service zu erbringen. Die Gründe sind mangelndes Engagement, ungeeignete Tools und Probleme beim Zugriff auf konsistente Informationen.

Wenn Ihre Mitarbeiter die richtigen Qualifikationen, Werkzeuge und Informationen haben, können sie erfolgreicher mit Kunden interagieren. Dadurch sind sie mit ihrer Arbeit zufriedener und Ihre Kunden glücklicher.

Es ist an der Zeit herauszufinden, was Wissens-Management dazu beitragen kann.

77 %*

der Verbraucher weltweit sagen, dass Komfort ein wichtiger Faktor bei der Auswahl eines Service-Anbieters ist.

... Sie müssen präzise Informationen durch leichte Bedienbarkeit liefern.

* Dialog in der Always-on-Ära – Eine Studie von Verint®



Es ist 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

Wissen für mehr Geschwindigkeit, Genauigkeit und Konsistenz

Die Verint Knowledge-Management-Plattform ist eine skalierbare Lösung, die es Ihnen leicht macht, Ihren Mitarbeitern und Kunden mit Selbstbedienungsfunktionen die richtigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Zu den Vorteilen einer Wissens-Management-Lösung gehören:

- umfassende Informationen für Mitarbeiter und Kunden
- Reduzierung des Anrufaufkommens um bis zu 50 Prozent durch Self-Services
- Verkürzung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit
- Erhöhung der Antwortgenauigkeit
- Reduzierung des Zeitaufwands und der Kosten für Mitarbeiterschulungen

Mit Wissens-Management als Teil Ihrer Service-Strategie können Sie messbare Vorteile in Bezug auf die Geschwindigkeit, Genauigkeit, Konsistenz und Agilität der Service-Erbringung erzielen.

Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter mit Wissen

Wissens-Management kann Ihnen helfen, Service-Fähigkeit, Kosteneffizienz und Risiken in Einklang zu bringen.

Ein inspirierendes und permanent besser werdendes Arbeitsumfeld erhöht das Engagement der Mitarbeiter. Daraus ergeben sich Vorteile: Die Fluktuation sinkt, der Kundendialog wird verbessert und die Kundenzufriedenheit steigt.

Mit den richtigen Wissens-Management-Tools können Ihre Contact-Center-Agenten:

- aktuelle Informationen in Alltagssprache finden
- relevantes Wissen erhalten, ohne danach suchen zu müssen
- bei der Behebung komplexer Fehler Entscheidungsbäumen folgen
- die durchschnittliche Bearbeitungszeit verkürzen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöhen



Best Practices

In der Dienstleistungsbranche haben **Compliance**, die **Einhaltung der Budgets** und der **Zugriff der Kunden auf digitale Informationen oberste Priorität**. Deshalb kann **Wissens-Management ein Gewinn sein**.

Diese Einsatzbereiche haben sich bewährt, um den Mehrwert von Wissens-Management-Lösungen zu erhöhen:

1 Compliance

Knowledge-Management-Software kann komplexe Kundenprozesse und -verfahren speichern, beispielsweise die Eröffnung eines neuen Kontos. Diese Informationen können Sie nutzen, um Ihre Mitarbeiter durch solche Prozesse zu führen. So können Sie sicherstellen, dass kritische Interaktionen tatsächlich allen Vorgaben entsprechend erledigt werden.

2 Self-Services über verschiedene Kanäle

Ihre Kunden nutzen zunehmend Selbstbedienungsfunktionen im Web und auf mobilen Geräten. Binden Sie auch diese Kanäle in das Knowledge Management ein und stellen Sie dort die gleichen detaillierten Informationen zur Verfügung wie über andere Kanäle.

3 Context

Wenn ein Unternehmen ein breites Produkt- und Service-Portfolio bietet, kann es schwierig werden, die richtige Antwort zu finden. Nutzen Sie die Kundenprofile, um den Kontext einer Anfrage einzugrenzen und Wissen automatisch nach jeweils relevanten Informationen zu filtern.



Verint Knowledge Management ermöglicht Ihnen:

ein exzellentes Service-Erlebnis zu geringeren Kosten

vorherzusagen, was Kunden fragen werden oder Kundenwünsche

für konsistente Antworten auf Kundenfragen Richtlinien und Prozesse

zu bieten

zu prognostizieren

zusammenzustellen



28 %

höhere Agentenproduktivität



18 %

höhere Erstkontakt-Lösungsrate



12 %

höhere Kundenzufriedenheit

Aggregierte Kunden-Ergebnisse

Wissens-Management

Geben Sie auf jede Frage eine gute Antwort und lösen Sie Probleme schneller und konsistenter, um erstklassigen Service zu bieten.

Sprechen Sie mit uns, wenn Ihre Mitarbeiter **effizienter arbeiten**, **interne Prozesse verbessern** und **ihre Leistung** in der Always-on-Ära **erhöhen** sollen.

Das Unternehmen, das für Kundenbindung steht.

Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



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



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com