

77%*
DES CONSOMMATEURS
À TRAVERS LE MONDE
DÉCLARENT QUE LA
COMMODITÉ EST UN
FACTEUR ESSENTIEL
DANS LE CHOIX DE LEUR
FOURNISSEUR DE SERVICE*

...VOUS DEVEZ FOURNIR
DES INFORMATIONS
PRÉCISES AU MOYEN
D'UNE EXPÉRIENCE
UTILISATEUR SIMPLE



VOTRE DÉFI



Lorsque vos clients ont des questions ou des problèmes, ils veulent des réponses immédiates et précises via leur canal d'information privilégié.



Vos produits et procédés changent, et la quantité d'informations au sein de votre entreprise augmente chaque jour.



Les clients et les collaborateurs ont du mal à trouver des réponses lorsqu'ils doivent recouper les informations manuellement.

LA SOLUTION



Accédez à des informations à jour présentées dans un langage simple.



Accédez à des connaissances pertinentes sans même avoir à les chercher.



Suivez des arbres de décision pour régler les problèmes complexes.



Réduisez le temps de réponse tout en améliorant la satisfaction client.

AUGMENTER LA VALEUR DE
L'ENTREPRISE GRÂCE À
KNOWLEDGE AUTOMATION



-25%
 de coûts liés à l'assistance



+12%
 de satisfaction client



+47%
 d'accélération des réponses



-33%
 de coûts de formation du nouveau personnel

AVEC VERINT KNOWLEDGE MANAGEMENT, VOUS POUVEZ :



FOURNIR
 une expérience client supérieure et à moindre coût



ANTICIPER
 les besoins et les questions des clients



CRÉER
 une base de données de politiques et de procédures permettant de fournir des réponses cohérentes aux questions des clients.

LA VALEUR DE
KNOWLEDGE AUTOMATION



Améliorez l'expérience client.



Améliorez l'efficacité des opérations.



Intégrez et améliorez les plateformes ou les canaux grâce aux connaissances contextuelles.



Améliorez les marges et le chiffre d'affaires.



Dynamisez les stratégies d'engagement client

PLUS PERFORMANTS ENSEMBLE

Découvrez comment Verint peut vous aider à agir plus efficacement et à améliorer vos procédures internes ainsi que vos performances.

EN SAVOIR PLUS

*Cette recherche a été effectuée pour le compte de Verint du 1er au 11 février en association avec l'entreprise de recherche Opinium Research LLP. Des entretiens ont été réalisés auprès de 34 068 clients dans les pays suivants : Afrique de Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Australie, Brésil, Canada, Émirats arabes unis, Espagne, États-Unis, France, Hong Kong, Inde, Japon, Mexique, Pays-Bas, Singapour, Suède et Royaume-Uni. L'étude a été réalisée en ligne dans la langue officielle de chacun des pays et les personnes interrogées ont été rémunérées pour leur participation. L'étude s'est intéressée aux banques, aux commerces possédant une boutique physique, aux compagnies de carte de crédit, aux assurances, aux opérateurs de téléphonie mobile, aux commerçants en ligne, ainsi qu'au secteur des télécommunications, du voyage et des services.

© 2020 Verint Systems Inc. Tous droits réservés dans le monde entier. L'utilisation, la reproduction et la modification non autorisées de l'intégralité ou d'une partie de cette infographie sans le consentement écrit de Verint Systems Inc. sont strictement interdites. Toutes les marques suivies des symboles ® ou TM sont des marques de fabrique ou des marques déposées appartenant à Verint Systems Inc. ou à ses filiales. Toutes les autres marques sont des marques appartenant à leurs titulaires respectifs.