

Répondez à toutes  
les questions de manière  
confidentielle et gérez les  
problèmes rapidement  
grâce à Knowledge  
Management.

**VERINT**<sup>®</sup>



# Apportez des informations précises avec une expérience utilisateur sans effort

De même que la complexité de la demande de service habituelle, les attentes de vos clients en matière de service sont en constante augmentation.

Offrir des services efficaces peut être un vrai jeu d'équilibriste. Si la rapidité est essentielle, ce n'est pas seulement important, dès lors que les réponses peuvent être contreproductives si ce ne sont pas les bonnes. La précision et la régularité sont essentielles à une activité de haute qualité, de même que la souplesse ; être capable d'apporter une réponse efficace en temps utile à des clients et des exigences commerciales qui évoluent rapidement.

Beaucoup d'agents de centre de contact peinent à proposer un support client de haut niveau du fait d'un engagement faible, d'outils inadéquats et d'un manque d'informations facilement accessibles et consistantes.

Si vos collaborateurs disposent des compétences, des outils et des connaissances pertinents, ils se sentiront responsabilisés et auront des interactions client réussies, ce qui entraînera une satisfaction plus importante et des clients plus satisfaits.

**Il est temps de découvrir comment Knowledge Management peut vous aider.**

**77%\***

des clients mondiaux déclarent que la commodité est un facteur majeur dans le choix d'un fournisseur de service

**...vous devez fournir des informations précises à travers une expérience utilisateur sans effort**

A man in a dark blue suit and tie is speaking to a woman in a light-colored sleeveless top. They are in a meeting setting with a blurred background. A blue speech bubble graphic is around the man's head.

## Il est temps de songer à migrer vers le cloud

Plus de 90 % des entreprises projettent d'utiliser des plateformes de cloud d'ici à 2021 selon le *Digital Journal*\*, car elles sont demandeuses de son agilité et de sa vitesse d'innovation.

Votre environnement informatique peut-il gérer la vague massive d'innovations qui a perturbé le secteur de l'engagement des clients ? Est-il temps pour votre entreprise d'améliorer son expérience client et de réduire ses coûts en migrant vers le cloud ?

En planifiant de manière réfléchie, n'importe quelle entreprise peut créer un plan de migration solide adapté à ses objectifs à court et long termes. Verint a déjà permis à des marques leaders ainsi qu'à des PME de migrer vers le cloud avec succès pour atteindre flexibilité, efficacité et valeur stratégique. Verint Knowledge Management est disponible en tant que solution cloud.

\*Digital Journal - 90 % des entreprises utiliseront le cloud d'ici 2021

# Introduire la connaissance pour la vitesse, la précision et la cohérence

La plateforme Verint Knowledge Management est une solution évolutive qui peut faciliter la transmission des bonnes informations à vos collaborateurs et à vos clients par le biais d'un portail libre-service.

Les avantages que vous pouvez tirer de Knowledge Management sont :

- La fourniture de connaissances riches pour vos collaborateurs et vos clients
- La réduction du volume d'appels jusqu'à -50 % grâce aux connaissances en libre-service
- La diminution du temps de traitement moyen
- L'amélioration de la précision des réponses
- La réduction du temps et du coût de formation du personnel

En intégrant Knowledge Management à votre stratégie de service client, vous pouvez réaliser des gains ostensibles de rapidité de précision, de cohérence et d'agilité dans la délivrance de vos services.

# Engagez vos collaborateurs grâce aux connaissances

**Knowledge Management peut vous aider à créer un équilibre entre des capacités profondes de service client, une plus grande efficacité de coût et une gestion des risques élevés.**

En proposant un environnement de travail inspirant et en amélioration constante, l'engagement des collaborateurs s'améliorera, générant ainsi de précieux avantages tels qu'une diminution du taux d'attrition et une augmentation de l'engagement et de la satisfaction des clients.

Avec les outils de Knowledge Management appropriés pour travailler, les agents de votre centre de contact pourront :

- Accéder à des informations à jour présentées dans un langage simple.
- Accéder à des connaissances pertinentes sans même avoir à les rechercher
- Suivre des arbres de décision pour régler les problèmes complexes
- Réduire le temps de traitement tout en améliorant la satisfaction client



# Bonnes pratiques

Dans le secteur des services, là où la conformité, les budgets, le soutien de la demande client en temps réel et l'accès numérique sont des priorités, Knowledge Management peut être un atout.

Voici trois bonnes pratiques pour optimiser l'utilisation des applications de Knowledge Management :

## 1 Conformité

Knowledge Management peut stocker des procédures et des procédés orientés sur le client complexes, comme l'ouverture d'un nouveau compte. En guidant vos collaborateurs à travers ces procédures, vous pouvez vous assurer que ces interactions cruciales sont totalement conformes.

## 2 Stratégie multicanal

Vos clients augmentent ainsi leur utilisation des canaux libre-service, comme internet et les appareils mobiles. Il est important d'intégrer les connaissances dans les canaux, en particulier les applications mobiles.

## 3 Contexte

Du fait de la grande variété de produits et de services que vous proposez, la bonne réponse peut être difficile à trouver. En profitant du contexte de votre profil client, vous pouvez automatiquement filtrer la connaissance en fonction de ce qui est applicable à chaque personne.



# Grâce à Verint Knowledge Management, vous pouvez :

## Proposer

Une expérience client supérieure à prix réduit



**Hausse de 28 %**  
de la productivité des agents

## Anticiper

Ce que les clients veulent et prévoir leurs questions



**Hausse de 18 %**  
de résolution au premier contact

## Créer

Une base de données de politiques et de procédures permettant de fournir des réponses cohérentes aux questions des clients



**Hausse de 12 %**  
de la satisfaction client

*Résultats client cumulés*

# Knowledge Management

Répondez à toutes les questions en toute confiance, tout en traitant les problèmes rapidement et de manière plus cohérente, afin de proposer une expérience client d'excellence.

Contactez-nous si vous souhaitez que votre personnel travaille **plus efficacement, améliore ses procédures internes et ses performances** pour être toujours disponible.

## The Customer Engagement Company™

### Amériques

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Moyen-Orient et Afrique

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asie-Pacifique

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)

L'utilisation, la reproduction et la modification non autorisées de l'intégralité ou d'une partie de ce document sans le consentement écrit de Verint Systems Inc. sont strictement interdites. En fournissant ce document, Verint Systems Inc. ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de modifier ce document à tout moment et sans préavis. Les éléments contenus dans ce document sont susceptibles d'être modifiés. Toutes les fonctionnalités ne sont pas disponibles dans toutes les configurations. Veuillez contacter Verint pour obtenir des informations sur les caractéristiques et les spécifications des produits actuels. Toutes les marques suivies des symboles ® ou TM sont des marques déposées ou des marques déposées appartenant à Verint Systems Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

© 2020 Verint Systems Inc. Tous droits réservés pour tous pays. 03/2020