

Geef zelfverzekerd
het antwoord op elke
vraag en los problemen
sneller op met
Knowledge Management

VERINT[®]



De juiste informatie door een soepele gebruikerservaring

Klanten verwachten steeds meer van uw service, wat maakt dat het gemiddelde verzoek steeds ingewikkelder wordt.

Effectief service verlenen kan aanvoelen als een spagaat. Enerzijds is snelheid belangrijk, maar zeker niet het enige wat telt – een snel verkeerd antwoord kan vervelende gevolgen hebben. Anderzijds zijn correct beantwoorden en consistentie essentieel voor een goede service, en dat geldt ook voor flexibiliteit; in staat zijn om op tijd een effectief antwoord te geven op snel veranderende vragen van klanten en bedrijven.

Veel contactcentermedewerkers hebben moeite om continu service van een hoog niveau te leveren. Dit komt omdat ze zich niet betrokken voelen, ze niet over de juiste hulpmiddelen beschikken of omdat de beschikbare informatie moeilijk te vinden en gebrekkig is.

Als uw medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden, hulpmiddelen en kennis, kunnen zij klanten veel beter helpen, wat voor blije medewerkers en tevreden klanten zorgt.



77%*

van de consumenten over de hele wereld geeft aan gemak heel belangrijk te vinden bij hun keuze voor een dienstverlener

...dus moet u hen de juiste informatie geven en een soepele gebruikerservaring bieden

A background image showing a business meeting. A man in a dark suit and tie is speaking and gesturing with his hands. He is looking towards the right. In the foreground, the back of a woman's head and shoulders is visible, looking towards the speaker. The setting appears to be a modern office with large windows in the background.

Het is tijd om over te stappen naar de cloud

Volgens *Digital Journal** verwacht meer dan 90 procent van alle bedrijven in 2021 gebruik te maken van cloudplatforms, omdat ze de flexibiliteit en snelle innovatie zoeken die de cloud biedt.

Kan uw IT-omgeving omgaan met de grote innoviegolf die het klantcontactlandschap heeft overspoeld? Is het tijd voor uw bedrijf om de klantervaring te verbeteren en de kosten omlaag te brengen door een overstap naar de cloud?

Op basis van een doordachte planning kan elk bedrijf een degelijk migratieplan maken dat past bij de bedrijfsdoelen voor de korte en lange termijn. Verint heeft toonaangevende merken – maar ook kleine en middelgrote ondernemingen – geholpen met een succesvolle overgang naar de cloud voor meer flexibiliteit, efficiency en strategische waarde. Knowledge Management van Verint is beschikbaar als cloudoplossing.

Zet kennis in voor snelheid, nauwkeurigheid en consistentie

Het Knowledge Management-platform van Verint is een schaalbare oplossing die het eenvoudiger maakt uw medewerkers en klanten van de juiste informatie te voorzien door middel van selfservice.

De voordelen van Knowledge Management zijn onder meer:

- Uitgebreide informatie voor uw medewerkers en klanten
- Tot wel 50 procent minder gesprekken door de inzet van selfservice
- De gemiddelde verwerkingstijd gaat omlaag
- De nauwkeurigheid van de antwoorden verbetert
- Minder tijd en kosten gemoeid met de opleiding van medewerkers

Met Knowledge Management in uw klantenservicestrategie boekt u meetbaar resultaat waar het gaat om het verhogen van de snelheid, de nauwkeurigheid, de consistentie en de flexibiliteit van uw dienstverlening.



Medewerkers boeien en binden met kennis



Knowledge Management helpt u de goede balans te houden tussen een betere klantenservice, kostenefficiënter werken en minder risico's.

Door uw medewerkers een inspirerende werkplek te bieden die continu verbetert, voelen zij zich meer betrokken. Dit levert u waardevolle voordelen op, zoals minder verloop, een beter klantcontact en een hogere klanttevredenheid.

Met de juiste Knowledge Management-tools kunnen uw klantenservicemedewerkers:

- actuele, prettig leesbare informatie vinden
- relevante informatie vinden zonder ernaar te hoeven zoeken
- beslisbomen volgen om complexe vragen mee op te lossen
- de gemiddelde verwerkingstijd omlaag brengen en de klanttevredenheid omhoog



Best practices

In de dienstverlening, waar het naleven van wet- en regelgeving, budgetten en de vraag van klanten naar directe digitale toegang de hoogste prioriteit hebben, is Knowledge Management een uitkomst.

Hier ziet u drie best practices om het gebruik van de Knowledge Management-tools te optimaliseren:

1 Compliance

Met Knowledge Management kunt u complexe klantprocessen en -procedures opslaan, zoals het openen van een nieuw account. Door uw medewerkers door deze processen te leiden, zorgt u ervoor dat belangrijke interacties aan alle regels voldoen.

2 Naadloze ervaring

Uw klanten maken steeds vaker gebruik van mobiele apparaten en selfservicekanalen zoals het internet. Het is belangrijk dat u alle informatie ook voor deze kanalen beschikbaar maakt, vooral voor mobiele apps.

3 Context

De grote verscheidenheid aan producten en diensten kan het lastig maken het juiste antwoord te vinden. Door de context van een klant vast te leggen in een klantprofiel, kunt u automatisch die kennis uitfilteren die voor elke afzonderlijke persoon relevant is.



Knowledge Management van Verint:

Bied

een excellente klantervaring tegen lagere kosten

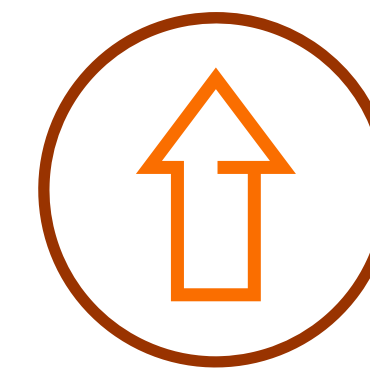


28%

hogere productiviteit van klantenservice-medewerkers

Anticipeer

op wat klanten willen en voorspel wat ze gaan vragen



18%

meer vragen beantwoord bij het eerste contact

Creëer

één plek voor alle richtlijnen en procedures, zodat klantvragen consistent kunnen worden beantwoord



12%

hogere klanttevredenheid

Knowledge Management

Geef zelfverzekerd het antwoord op elke vraag en los problemen sneller en consistentier op voor een excellente customer experience.

U wilt dat uw medewerkers **efficiënter werken** en hun **interne processen en prestaties verbeteren** in het *always on*-tijdperk? Wij helpen u graag.

The Customer Engagement Company™

Noord- en Zuid-Amerika

info@verint.com

1-800-4VERINT

Europa, Midden-Oosten en Afrika

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

Azië / Pacifisch gebied

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



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



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Ongeautoriseerd (gedeeltelijk) gebruik, veelelvuldiging of bewerking van dit document zonder de schriftelijke goedkeuring van Verint Systems Inc. is steng verboden. Met het verstrekken van dit document doet Verint Systems Inc. geen enkele uitspraak over de juistheid of volledigheid van de inhoud en behoudt zich het recht dit document te allen tijde zonder aankondiging te wijzigen. De in dit document genoemde kenmerken zijn aan verandering onderhevig. Niet alle functionaliteit is in alle configuraties verkrijgbaar. Neem contact op met Verint voor actuele kenmerken en specificaties. Alle genoemde merken met het ®- of TM-symbool zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Verint Systems Inc. of van zijn dochterondernemingen. Alle andere merken zijn handelsmerken van de respectievelijke eigenaars.

© 2020 Verint Systems Inc. Alle rechten wereldwijd voorbehouden. 02.20