

**77 %\***  
**DER VERBRAUCHER WELTWEIT SAGEN, DASS KOMFORT EIN WICHTIGES KRITERIUM BEI DER AUSWAHL EINES SERVICE-ANBIETERS IST**

**... SIE MÜSSEN DEN SERVICE BEQUEM GESTALTEN UND PRÄZISE INFORMATIONEN LIEFERN**



**IHRE HERAUSFORDERUNG**



Bei Fragen oder Problemen benötigen Ihre Kunden sofort präzise Antworten über den Kommunikationskanal ihrer Wahl.



Da sich Ihre Produkte und Prozesse permanent ändern, wächst die Menge an Information im Unternehmen Tag für Tag.



Aufgrund von manuellem Markieren und der Verlinkung von Informationen fällt es Kunden und Mitarbeitern schwer, Antworten zu finden.

**DIE LÖSUNG**



Nutzen Sie Alltagssprache, um aktuelle Informationen zu finden.



Finden Sie relevantes Wissen, sogar ohne danach zu suchen.



Folgen Sie Anleitungen und Entscheidungsbäumen, um Fehler im Rahmen von komplexen Sachverhalten zu beheben.



Verkürzen Sie die durchschnittliche Bearbeitungszeit und erhöhen Sie gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.

**UNTERNEHMENSWEIT MEHRWERT DURCH DIE AUTOMATISIERUNG VON KNOWLEDGE MANAGEMENT ERZEUGEN**



**- 25 %**  
 Support-Kosten



**+ 12 %**  
 Kundenzufriedenheit



**+ 47 %**  
 schnellere Antworten



**- 33 %**  
 Trainingskosten für neue Mitarbeiter

VERINT KNOWLEDGE MANAGEMENT ERMÖGLICHT IHNEN:



ein exzellentes Service-Erlebnis zu geringeren Kosten

**ZU BIETEN**



vorherzusagen, was Kunden fragen werden oder Kundenwünsche

**ZU PROGNOSTIZIEREN**



für konsistente Antworten auf Kundenfragen Richtlinien und Prozesse

**ZUSAMMENZUSTELLEN**

**DER MEHRWERT VON KNOWLEDGE MANAGEMENT AUTOMATION**



Verbessern Sie das Service-Erlebnis.



Erhöhen Sie die operative Effizienz.



Integrieren Sie Plattformen und Kanäle und bereichern Sie sie mit kontextbezogenem Wissen an.



Erhöhen Sie die Marge und den Umsatz.



Treiben Sie die Umsetzung von Kundendialog-Strategien voran.

**GEMEINSAM BESSER**

Entdecken Sie, wie Verint Ihnen helfen kann, effizienter zu arbeiten, interne Prozesse zu optimieren und Ihre Leistung zu steigern.

**WEITERE INFORMATIONEN**