

83%*
VAN DE
CONSUMENTEN
WERELDWIJD GEEFT
AAN KLANTERVARING
HEEL BELANGRIJK TE
VINDEN IN HUN
KEUZE VOOR EEN
DIENSTVERLENER

...MAAR DE MEESTE
KLANTCONTACT-
CENTERS EVALUEREN
MINDER DAN 1%
VAN DE KLANT-
INTERACTIE



DE UITDAGING?



Uw contactcenter beluistert maar 1 tot 3 procent van alle gesprekken, een goed beeld van wat er gebeurt, is dan onmogelijk.



U ziet grote kansen om de klantervaring te verbeteren over het hoofd.



U kunt de prestaties van medewerkers niet nauwkeurig evalueren of de tijd ontbreekt om vaardigheden te verbeteren.

DE OPLOSSING



Automatiseer het hele kwaliteitsmanagement-proces, van gesprekevaluaties tot het toewijzen van een coach.



Verwerk automatisch 100 procent van de opgenomen gesprekken – voor een beter inzicht en meer consistentie in vergelijking met een steekproef.



Maak handen vrij voor taken die waarde toevoegen in plaats van gesprekken te verwerken en andere handmatige activiteiten in het kader van kwaliteitsbewaking.

AUTOMATISEER IN UW EIGEN TEMPO

Zes stappen naar succes



MET AUTOMATED QUALITY MANAGEMENT VAN VERINT KUNT U:



Het hele contactcenter kwaliteitsproces **AUTOMATISEREN**



Traditionele kwaliteitsprocessen **TRANSFORMEREN**



Uw medewerkers **VERSTERKEN**

DE VOORDELEN VOOR HET BEDRIJF



KOSTENEFFECTIEF

Laat medewerkers doen wat de meeste toegevoegde waarde heeft zonder dat dit extra kosten oplevert.



MINDER RISICO'S

Zorg ervoor dat medewerkers de vereiste informatie verstrekken en de verplichte scripts volgen. Dit verkleint de kans dat u niet aan de regels voldoet.



BETERE MEDEWERKERS

Beoordeel na elk telefoongesprek de prestaties van de agents op een consistente, transparante en objectieve manier, voordat resultaten worden gedeeld met medewerkers en managers.



KLANTTEVREDENHEID

Zet middelen in waar de kwaliteit van klantinteracties valt te verbeteren, terwijl u haardien in de processen, kennis en vaardigheid van werknemers aanpakt.

SAMEN STERKER

Ontdek hoe Verint u kan helpen **efficiënter te werken** en **interne processen en prestaties te verbeteren**.

[MEER INFO](#)

[CONTACT](#)