

Verkrijg cruciale
inzichten in
uw klanten met
Speech Analytics

VERINT®



Uw voorsprong op de concurrent is vaak een kwestie van de behoeften in de markt eerder herkennen en er sneller op inspelen

Er zijn maar weinig dingen die u meer over uw business en uw markt vertellen dan de stem van uw klanten.

Gesprekopnamen zijn een goudmijn voor waardevolle inzichten over klanttevredenheid, klantverloop, informatie over concurrenten, problemen met de service, prestaties van de klantcontactmedewerkers en effectiviteit van campagnes.

Het aantal telefoongesprekken is vaak echter zo groot dat uw contactcenter ze niet allemaal handmatig kan beoordelen en analyseren. Handmatig kunt u maar een fractie van alle gesprekken beoordelen en er een simpele analyse op loslaten.

Haal nu al die waardevolle informatie uit de opgenomen gesprekken naar boven.

Lees verder om te zien hoe en waarom.

Een **gesprek** met een klantcontactmedewerker is de op één na populairste methode van klantcontact (30 procent)*

...u zou elk gesprek moeten analyseren om waardevolle informatie naar boven te halen



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. Speech Analytics van Verint is beschikbaar als SaaS-oplossing.

Speech Analytics – zo werkt het

Speech Analytics van Verint is geavanceerde gespreksanalyse, klaar voor gebruik. Woorden en zinnen uit gesprekken worden automatisch herkend, gegroepeerd en in thema's georganiseerd, zodat stijgende trends, kansen of problemen worden blootgelegd.

Het gaat verder dan het simpelweg isoleren van woorden die meerdere malen binnen een bepaald tijdvak gebruikt worden. De gespreksanalyse van Verint kan groepen woorden herkennen die weliswaar verschillend zijn, maar die binnen de context van een bepaald onderwerp wel bij elkaar passen, zoals *dekking, gebelde minuten* en *extra kosten* bij 'tarieven' horen.

Met deze innovatieve functionaliteit kunt u uit duizenden gesprekken snel categorieën filteren die de huidige vragen en zorgen van klanten weerspiegelen, zodat u snel actie kunt ondernemen.

U hoeft Speech Analytics van Verint niet eens te vertellen waarop gezocht moet worden – de oplossing herkent automatisch thema's, verfijnt deze voortdurend en voegt er in de loop der tijd nieuwe thema's aan toe. Het is een praktische en krachtige manier om continu 'boven op de klant' te zitten en te weten wat er tijdens gesprekken wordt gezegd.

Verder kunt u tot 100 procent van de gesprekken verwerken – een voordeel wanneer de wet u daartoe verplicht – en binnen enkele seconden resultaten zien. De oplossing kan de inhoud van gesprekken zeer nauwkeurig categoriseren, herkent accenten, dialecten en straattaal, en kan worden ingesteld op speciale woorden, bijvoorbeeld jargon dat in een bepaalde sector gebruikt wordt.



Zes stappen naar succes – de voordelen

- 1** krijgt u meer inzicht in de betekenis en de context van gesprekken
- 2** krijgt u een beter beeld van de klantreis, zijn wensen en zorgen – en bent u staat snel gericht actie te ondernemen
- 3** doet u inzichten op over klantenservicemedewerkers: hoe ze hun prestaties kunnen verbeteren, efficiënter gesprekken kunnen afhandelen en zich kunnen verantwoorden
- 4** kunt u snel achterhalen waar in het proces de kansen zitten, de zwakke punten en de technologische drempels
- 5** doet u sneller inzichten op en verhoogt u de ROI met een oplossing die is ontworpen om meer gebruikersgemak te geven en uitbreiding mogelijk te maken
- 6** optimaliseert u het klantcontact en uw omnichannel-strategie voor zowel de ondersteunende als de selfservice-kanalen.

De voordelen van realtime Speech Analytics



→ Naleving van regelgeving en beleid

Voldoet aan wet- en regelgeving, standaarden binnen de sector en intern beleid

Voorbeeld: ontbrekende of onjuiste ID-verificatie en ongewenst gedeelde privé-informatie.

Voordeel: voorkomt kostbare boetes en vermindert de aansprakelijkheidsrisico's.

→ Vergroot de klantbinding en de *first contact resolution*

Geeft medewerkers op tijd ondersteuning zodat klanten behouden blijven en problemen worden opgelost.

Voorbeeld: geeft de medewerker de mogelijkheid om premium-klanten bepaalde voordelen te bieden op basis van de klacht en de selectie/invoer van het veld 'productklacht' in het CRM-systeem.

Voordeel: minder klantverloop en daarmee minder kosten voor het aantrekken van nieuwe klanten om te blijven groeien.

→ Contextuele kennis

De medewerker krijgt op zijn scherm alleen informatie te zien die relevant is voor zijn interactie met de klant.

Voorbeeld: afhankelijk van de vraag van de klant en het betreffende land krijgt de medewerker de antwoorden te zien die voor dat land gelden.

Voordeel: klanten worden niet meer in de wacht gezet omdat de medewerker naar het juiste antwoord moet zoeken, wat verwerkingstijd scheelt en kosten bespaart.

→ Meer sales

Meer kansen voor cross- en upsell.

Voordeel: zorgt dat de medewerker relevante promo-acties en aanvullende producten en diensten op het scherm krijgt.

→ Biedt op tijd de nodige ondersteuning

Wijst leidinggevenden op zaken als ongepast taalgebruik en/of oplopende emoties.

Voordeel: er kan meteen worden meegeluisterd en ingegrepen op het moment dat dat nodig is.



Speech Analytics van Verint:



Optimaliseer

de prestaties van
uw contactcenter



Haal

inzichten over de
klant naar boven



Verbeter

de kwaliteits-
bewaking

Speech Analytics

Haal automatisch informatie uit uw opgenomen gesprekken naar boven, zodat u snel actie kunt ondernemen.

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, verveelvuldiging 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