

68%*
DES CONSOMMATEURS À TRAVERS LE MONDE SE DÉCLARENT PLUS FIDÈLES AUX ENTREPRISES AVEC LESQUELLES IL EST PLUS FACILE ET COMMODE DE S'ENGAGER

...TOUT COMMENCE PAR UNE MAIN D'ŒUVRE ENGAGÉE



VOTRE DÉFI



Les agents sont au centre de votre entreprise et leur efficacité aura un impact direct sur l'expérience client que vous proposez.



Les agents doivent avoir des plannings flexibles, des tâches gratifiantes et la possibilité de travailler à distance.



Si vous ne répondez pas à ces besoins, vous perdrez des agents talentueux.

LA SOLUTION



Automatisez vos calendriers, prévoyez et optimisez la planification en fonction des charges de travail.



Ayez une meilleure visibilité sur les efforts que vos agents fournissent pour gagner en productivité.



Automatisez les tâches administratives routinières pour offrir à vos superviseurs le temps de former les agents.



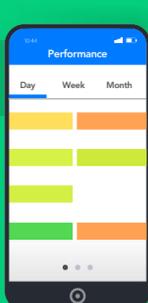
Adaptez vos calendriers aux préférences de vos collaborateurs, identifiez les périodes de congés idéales et réduisez les baisses imprévues d'effectifs.

UNE APPROCHE FLEXIBLE

VERINT WORKFORCE MANAGEMENT INCLUT DES APPLICATIONS MOBILES CONÇUES POUR :

LES AGENTS

- ✓ VÉRIFIER LE PLANNING
- ✓ POSER/GÉRER LES CONGÉS
- ✓ INDIQUER LES PRÉFÉRENCES EN TERME D'HORAIRE



LES SUPERVISEURS

- ✓ AJUSTER LE PLANNING DE L'ÉQUIPE
- ✓ GÉREZ LES DEMANDES DE CONGÉS

VERINT WORKFORCE MANAGEMENT VOUS OFFRE :



FLEXIBILITÉ



COMMODITÉ



DYNAMISME

SANS POUR AUTANT SACRIFIER L'EXPÉRIENCE CLIENT OU L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

LES BÉNÉFICES OPÉRATIONNELS



Offrez à vos collaborateurs la flexibilité dont ils ont besoin pour gérer à la fois leurs responsabilités professionnelles et leur vie personnelle



Changez les tâches sur lesquelles les agents travaillent afin qu'ils ne passent pas toute la journée au téléphone.



Ayez une vue globale, y compris sur les compétences et les disponibilités, de tous les agents ayant un impact sur l'expérience de vos clients.



Utilisez notre interface cloud pour rendre les tâches quotidiennes plus faciles.



Passez moins de temps à former les nouveaux utilisateurs en déployant notre système facile à utiliser.



Réduisez les coûts en attribuant les tâches de manière appropriée en fonction de votre charge de travail, tout en stimulant la croissance et l'excellence opérationnelle.

PLUS PERFORMANTS ENSEMBLE

Découvrez comment Verint peut vous aider à agir plus efficacement et à améliorer vos procédures internes ainsi que vos performances.

EN SAVOIR PLUS

*Cette recherche a été effectuée pour le compte de Verint du 1er au 11 février en association avec l'entreprise de recherche Opinion Research LLP. Des entretiens ont été réalisés auprès de 34 068 clients dans les pays suivants : l'Australie, le Brésil, le Canada, la France, l'Allemagne, Hong Kong, l'Inde, le Japon, le Mexique, les Pays-Bas, Singapour, l'Arabie saoudite, l'Afrique de Sud, l'Espagne, la Suède, Les Emirats arabes unis, le Royaume-Uni et les États-Unis. L'étude a été réalisée en ligne dans la langue locale de chaque pays et les personnes interrogées ont été rémunérées pour leur participation. Les secteurs concernés par l'étude sont la banque, les commerces possédant une boutique physique, les cartes de crédit, l'assurance, les opérateurs de téléphonie mobile, les e-commerçants, les télécommunications, les voyages et les services publics.

© 2020 Verint Systems Inc. Tous droits réservés dans le monde entier. L'utilisation, la reproduction et la modification non autorisées de l'intégralité ou d'une partie de cette infographie sans le consentement écrit de Verint Systems Inc. sont strictement interdites. Toutes les marques suivies des symboles ® ou TM sont des marques de fabrique ou des marques déposées appartenant à Verint Systems Inc. ou ses filiales. Toutes les autres marques sont des marques appartenant à leurs titulaires respectifs.