

68 %*

DER VERBRAUCHER WELTWEIT SAGEN, DASS SIE UNTERNEHMEN GEGENÜBER LOYALER SIND, MIT DENEN SIE EINFACH UND BEQUEM KONTAKT AUFNEHMEN KÖNNEN.

... DIE BASIS DAFÜR SIND ENGAGIERTE MITARBEITER.



IHRE HERAUSFORDERUNG



Agenten machen Ihr Unternehmen aus und ihre Effektivität wirkt sich direkt auf das Service-Erlebnis aus.



Agenten wünschen sich flexible Arbeitszeiten, sinnvolle Aufgaben und die Möglichkeit, mobil zu arbeiten.



Sie werden fähige Agenten verlieren, wenn Sie diese Wünsche nicht erfüllen können.

DIE LÖSUNG



Automatisieren Sie die Planung und Prognose und passen Sie die Schichtenteilung optimal an das Arbeitsaufkommen an.



Machen Sie die Arbeitsweise der Agenten transparent, um die Produktivität zu erhöhen.



Automatisieren Sie administrative Routine-Aufgaben, um Vorgesetzten das Training von Mitarbeitern zu ermöglichen.



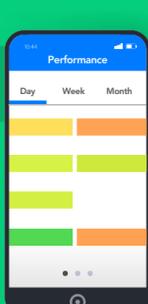
Geben Sie Ihren Mitarbeitern die von ihnen bevorzugten Arbeitszeiten und finden Sie Möglichkeiten für Freizeit.

EIN FLEXIBLER ANSATZ

VERINT WORKFORCE MANAGEMENT BIETET MOBILE ANWENDUNGEN FÜR BEIDE GRUPPEN:

AGENTEN

- ✓ ÜBERPRÜFUNG DER SCHICHTEINTEILUNG
- ✓ ANFRAGE / MANAGEMENT VON FREIZEIT UND URLAUB
- ✓ SCHICHTTAUSCH



VORGESETZTE

- ✓ ÜBERPRÜFUNG DES TEAM-EINSATZPLANS
- ✓ MANAGEMENT VON FREIZEIT- UND URLAUBSANFRAGEN

VERINT WORKFORCE MANAGEMENT ERMÖGLICHT IHNEN:



FLEXIBEL ZU AGIEREN



MÜHELOS ZU STEuern



MITARBEITER ZU BEFÄHIGEN

OHNE DAS SERVICE-ERLEBNIS ODER DIE EFFIZIENZ ZU OPFERN.

DIE OPERATIVEN VORTEILE



Geben Sie Ihren Mitarbeitern die geforderte Flexibilität, damit sie ihre Arbeit mit ihrem übrigen hektischen Leben in Einklang bringen können.



Verändern Sie das Aufgabenspektrum der Agenten, damit sie nicht den ganzen Tag am Telefon arbeiten müssen.



Verschaffen Sie sich einen Überblick über alle Agenten, die das Service-Erlebnis beeinflussen, inklusive ihrer Qualifikation und Verfügbarkeit für anstehende Aufgaben.



Nutzen Sie unsere Cloud-Schnittstelle, um die Erledigung von allgemeinen Aufgaben zu vereinfachen.



Verkürzen Sie die Einarbeitungszeit, indem Sie Ihr eigenes, einfach zu nutzendes System einsetzen.



Reduzieren Sie Kosten, indem Sie die Anzahl der Mitarbeiter optimal an das Arbeitsaufkommen anpassen, und gleichzeitig das Wachstum des Unternehmens fördern und die operative Effizienz erhöhen.

GEMEINSAM BESSER

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

WEITERE INFORMATIONEN