



Frontline
SOLUTIONS

VERINT MONET



www.frontline-solutions.nl





*Gebruik je nog steeds spreadsheets om je personeel handmatig in te plannen?
Wil jij de prestaties van jouw werknemers verbeteren?
En wil je daarbij ook de ervaringen van jouw klanten verbeteren?*

Klantbetrokkenheid, ook wel customer engagement, is voortdurend in beweging. Kleine en middelgrote bedrijven hebben oplossingen nodig die meegaan met alle veranderingen. Met de oplossing [Monet van Verint](#) heb je in je contact center dé oplossing om de personele bezetting optimaal te roosteren, servicelevels te verhogen en tegelijkertijd de kosten te verlagen.

55-70% Is de gemiddelde roosteropvolging **vóór** het implementeren van Verint Monet

85-98% Is de gemiddelde roosteropvolging **ná** het implementeren van Verint Monet



Wat zijn de voordelen?

Workforce Management combineert oplossingen voor personeelsbeheer en biedt een complete aanpak voor contactcenters om:

- de bedrijfskosten te verlagen
- realtime roosteropvolging te monitoren
- de prestaties van werknemers te verbeteren
- en de klantervaring te verbeteren

Daarnaast:

- is Verint Monet een SaaS oplossing, installatie is niet nodig
- betaal je naar gebruik en heb je een goede prijs-kwaliteit verhouding
- verhoog je servicelevels
- en verlaag je de operationele kosten





1

Verbeter
klantinteracties

2

Plan werknemers in wanneer
je ze het meeste nodig hebt

3

Verhoog
klantbetrokkenheid



Verbeter klantinteracties

Met de inzet van de juiste skills op het juiste moment verbeter je het contact met je klant. Doordat de medewerkers met verschillende vaardigheden in je contact center op de beste manier worden ingezet, ervaren klanten een goede dienstverlening. Zij krijgen juist die medewerker aan de lijn die hen het snelst en het beste kan helpen.



Gebruik je Salesforce? Workforce Management voor Salesforce kan worden geïntegreerd in zowel het ACD- als Salesforce-casebeheersysteem om meer zichtbaarheid te bieden rondom algemene activiteiten.



Plan werknemers in wanneer je ze het meest nodig hebt

Gebruik je nog steeds spreadsheets om je personeel handmatig in te plannen? Met Monet vereenvoudig je de complexe taak van het plannen van je werknemers en verlaag je tegelijkertijd de kosten.

Workforce Management-software helpt je om de betrokkenheid van klanten en medewerkers in evenwicht te brengen en kostenbeperkingen over afdelingen te realiseren.

Deze cloudoplossing helpt organisaties bij het nauwkeurig voorspellen van werknemers door trends in je contactcenter te volgen.





Verhoog betrokkenheid van klanten en medewerkers

Excellente klantenservice helpt je om je te onderscheiden van de concurrentie. Steeds vaker kiezen klanten bedrijven en producten op basis van het niveau van klantenservice dat ze krijgen. Maak je van klantenservice een prioriteit in jouw organisatie? Kan jij alle aspecten van je klantinteracties bekijken?

Wat biedt Monet?

Monet WFM voor Contactcenters

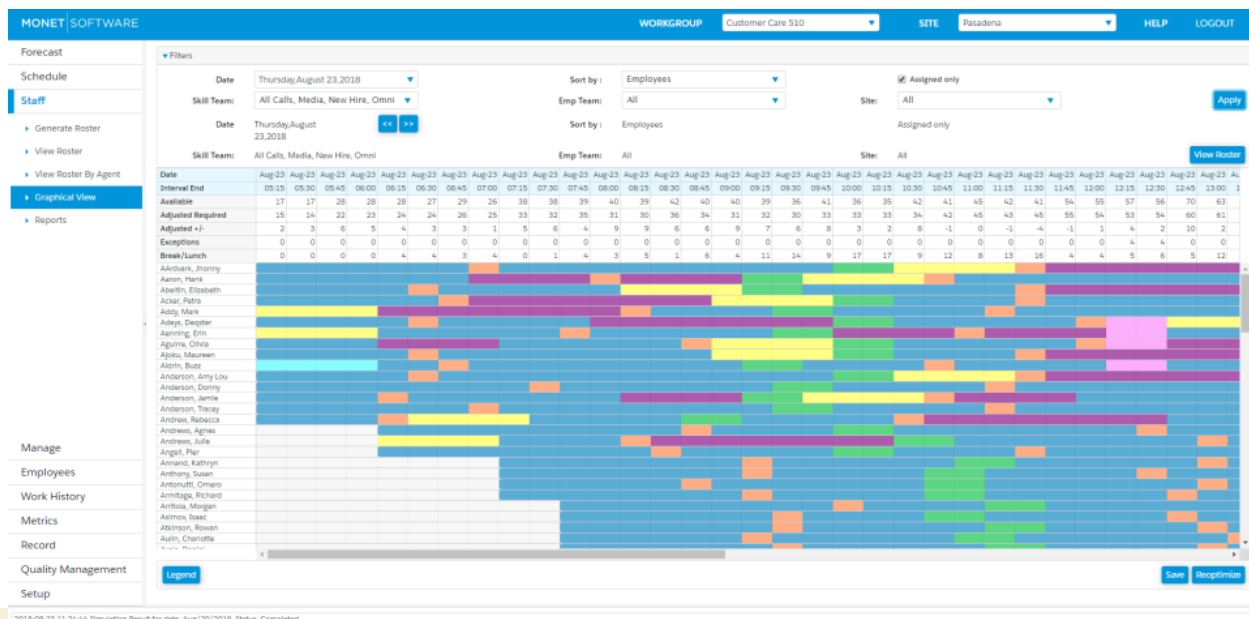
- Forecasting & Scheduling
- Intra-Day Management
- Supervisor Alerts
- Real-Time Adherence
- Agent Portal – Shift Bid/Swap

Monet WFM voor



Performance Management (Add-on)

- Omnichannel & Caseload Forecasting
- Optimized Agent Scheduling
- Supervisor Alerts
- Real-Time Adherence
- Performance Analysis
- Graphical Dashboards
- Custom Scorecards
- Goal Setting
- Alerts
- KPIs by Supervisor, Planner or Agent





Wat kan Monet voor jou en je organisatie betekenen?



Geen Excel
meer nodig

Omnichannel
forecasting



Meer inzicht en
standaard rapportages



Maximaliseer je
prestaties en
tevredenheid

Verbeter je Intraday
management &
roosteropvolging



Verhoog je
servicelevels

Optimaliseer
je personele bezetting



Meer informatie of een afspraak?

Maak nu een afspraak met je accountmanager of business consultant. We komen graag langs om te laten zien hoe Verint Monet werkt en welke voordelen het biedt voor jouw organisatie.

**Ik wil graag meer informatie
over Verint Monet**

Frontline Solutions
Lange Dreef 15
4131 NJ Vianen
T: +31 88 2 680 780
E: welkom@frontline.nl

www.frontline-solutions.nl

