**Temkin Group przyznaje firmie Verint nagrodę “2014 Customer Experience Vendor Excellence Award”**

**Firma Verint® Systems Inc. poinformowała, że otrzymała nagrodę „2014 Customer Experience Vendor Excellence Award” przyznawaną przez Temkin Group, firmę zajmującą się badaniem relacji z klientami i doradztwem w tym zakresie. Temkin Group nagradza producentów, którzy oferują produkty i usługi wspierające przedsiębiorstwa w udoskonalaniu obsługi klienta.**

Rozwiązania Verint do optymalizowania relacji z klientami pozwalają klientom lepiej zorganizować pracę pracowników oraz agentów call centre, doskonalić procesy biznesowe i wzbogacać interakcje z klientami. Wszystko to jest możliwe przez:

• rejestrowanie i kontrolowanie informacji dotyczących interakcji z klientami i wydajności personelu wielu działów w poszczególnych kanałach sprzedaży;

• wykorzystanie analiz do identyfikowania trendów i zachowań pracowników i klientów;

• stosowanie wspomaganych procesów biznesowych i zalecanych dialogów, aby zapewnić szybką, precyzyjną i spersonalizowaną obsługę – od podejścia „next best action”, czyli określania najlepszych działań dostosowanych do danego klienta, po „next best offer”, czyli określanie najlepszej oferty;

• połączenie kanałów komunikacji, aby zapewnić kompletną, spójną i dostosowaną do kontekstu obsługę, która odgrywa istotną rolę przy każdym kontakcie z klientem.

Nagrody Temkin Group są przyznawane przez jury składające się z pięciu branżowych ekspertów, którzy oceniają możliwości, wskaźniki sukcesu i przykłady wdrożeń rozwiązań danego producenta. Ocena uwzględnia też bezpośrednie opinie klientów.

„Gratulujemy firmie Verint znalezienia się w gronie tegorocznych zwycięzców” – powiedział Bruce Temkin, specjalista w dziedzinie przekształcania relacji z klientami i partner zarządzający w Temkin Group. „Wśród nominowanych znaleźli się znakomici kandydaci. Cieszymy się bardzo, że tak wielu doświadczonych producentów rozwiązań pomaga przedsiębiorstwom podnieść poprzeczkę w obszarze obsługi klienta”.

Informacje o Temkin Group

Temkin Group (www.temkingroup.com) jest czołową i powszechnie cenioną firmą zajmującą się badaniem relacji z klientami i doradztwem w tym zakresie. Z jej analiz i porad korzysta wiele dużych marek z całego świata, które pracują nad przekształceniem swojej działalności. Temkin Group łączy innowacyjne koncepcje w dziedzinie relacji z klientami z dogłębnym zrozumieniem dynamiki funkcjonowania przedsiębiorstw, pomagając firmom w szybszym osiągnięciu oczekiwanych rezultatów. Więcej informacji o nagrodzie Customer Experience Vendor Excellence Award można znaleźć na blogu Customer Experience Matter w serwisie ExperienceMatters.wordpress.com.