

Customer Interaction Management: Innovativ & Flexibel

Das Omnichannel Contact Center



Erleben,
was verbindet.

DAS BESTE CONTACT CENTER FÜR DIE ZUFRIEDENSTEN KUNDEN!

Personalisieren Sie Kundenerlebnisse mit den umfangreichsten Funktionen, die explizit für die Zusammenarbeit konzipiert wurden. Profitieren Sie von unserer strategischen Differenzierung von reinen Produkt-Anbietern.

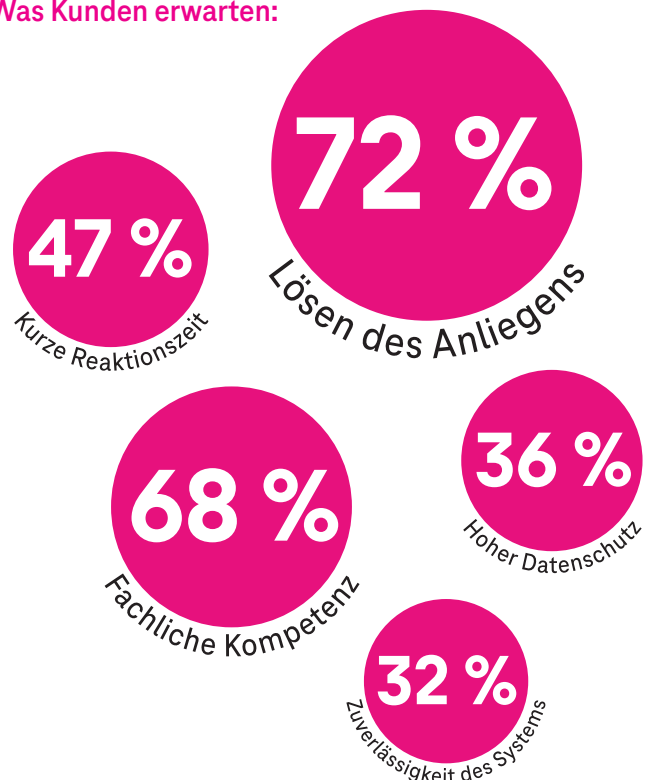
Anrufe abzuarbeiten ist prima, bringt Sie aber nicht weiter. Das Telefon als Servicekanal verliert an Bedeutung und Sie müssen darauf reagieren. Denn Kunden möchten heute mehr als nur reden. Sie wollen chatten, E-Mails schreiben und per Video einem Berater ihre Fragen stellen. Wir sind für Sie da, wenn es um anstehende Erneuerungen vorhandener Contact Center oder TK-Anlagen, neue Kommunikationswege, geänderte Prozessabläufe, geplante Infrastruktur Maßnahmen geht.

Oder sind Sie unzufrieden mit Ihren technischen und operativen Abläufen? Unsere Customer Interaction Management Lösung ermöglicht es Ihnen in jedem Markt wettbewerbsfähig zu bleiben. Wir ermöglichen Ihnen die konsequente Bereitstellung eines zeitgerechten Kundenerlebnisses und somit die Erhöhung der Kundenbindung.

Die Konzentration auf bedarfsorientierte Kommunikation mit Ihren Kunden über mehrere Kontaktkanäle hinweg führt zu signifikanten Wettbewerbsvorteilen, reduziert die Kundenabwanderung und hebt Sie deutlich vom Wettbewerb ab.

Gut, wenn Ihr Contact Center mehr kann.

Was Kunden erwarten:



Quelle: Status Kundenservice D/A/CH 2021 / Statista und Genesys



ES GIBT VIELE GUTE GRÜNDE...

...die für die Einführung und Nutzung
unserer Customer Interaction
Management Lösung (CIM) sprechen.

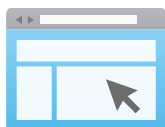
- Ihre Bestandlösung hat den End-of-life-Punkt erreicht.
- Sie möchten zukünftig mehr auf KI setzen.
- Neue Angebote im Bereich Self-Services sollen helfen, Kosten zu senken.
- Sie haben das Potential einer proaktiven Kundenansprache erkannt.

Kurzum: Sie haben erkannt, dass sich das Kommunikationsverhalten Ihrer Kunden verändert hat.

Unsere CIM Lösung ist Ihre Chance, sinnvoll, innovativ und schnell darauf zu reagieren. Durch unseren ganzheitlichen Lösungsansatz optimieren Sie Ihre Endkundenservices, schaffen neue Kundeninteraktionen, steigern die Effizienz Ihrer Kundenprozesse und erhöhen die Kundenbindung signifikant.

Eine Plattform für alle Kanäle!

Wir werten die Omnichannel Contact Center Lösung von Genesys durch unser Knowhow in den Bereichen Integration, Betrieb, Cloud-Infrastruktur und Consulting auf. Ob Stimme, Sprachdialogsystem, Web, E-Mail, Formulare, Chat, Video, Social Media oder Mobil – Ihre Kunden erfahren jederzeit eine umfassende und direkte Kommunikation mit Ihrem Unternehmen.



Machen Sie es sich einfach

Bieten Sie Agenten, Supervisoren und Administratoren eine eigene, intuitive Benutzeroberfläche, mit der sie die Anforderungen der Kunden einfacher erfüllen können.



Änderungen leicht gemacht

Die Bereitstellung unserer Lösung ist innerhalb kürzester Zeit möglich. Sie können zudem neue Kanäle sofort hinzufügen und Innovationen mit einem Produkt schaffen, das auf Veränderungen spezialisiert ist.

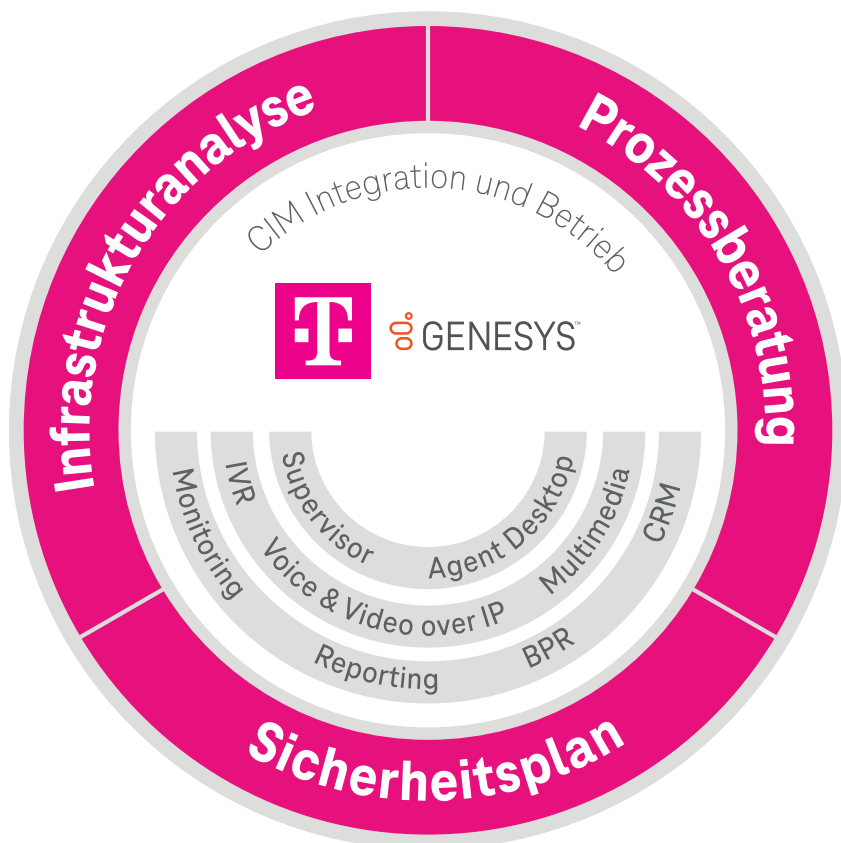


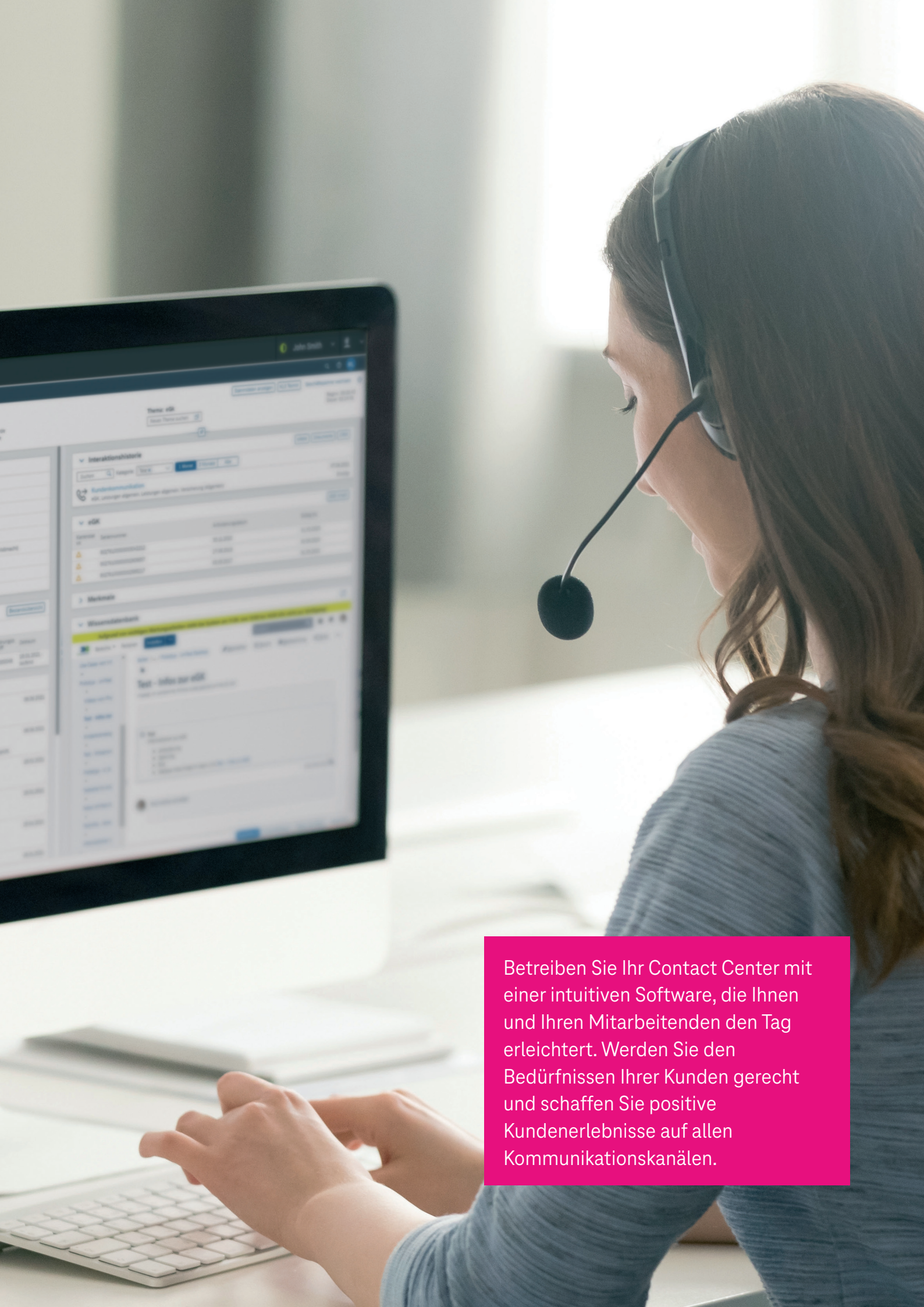
Kostensenkung

Durch die vollständige Integration werden kostspielige Entwicklung, Integration und laufende Supportservices vermieden.

Die Konzentration auf direkte, individuelle und jederzeit verfügbare Dialoge mit Ihren Kunden über alle Kontaktkanäle hinweg führt zu signifikanten Wettbewerbsvorteilen, einer Reduzierung der Kundenabwanderung und einer deutlichen Steigerung der positiven Wahrnehmung Ihres Unternehmens am Markt.

Wir unterstützen Sie dabei mit unserem tiefen Verständnis Ihrer technischen Infrastruktur und bringen ein Portfolio mit ein, mit dem wir seit vielen Jahren erfolgreich am Markt bestehen.





Betreiben Sie Ihr Contact Center mit einer intuitiven Software, die Ihnen und Ihren Mitarbeitenden den Tag erleichtert. Werden Sie den Bedürfnissen Ihrer Kunden gerecht und schaffen Sie positive Kundenerlebnisse auf allen Kommunikationskanälen.

Sind Sie bereit?

Wir beraten Sie gerne.



Gerne beantworten wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch Ihre Fragen und analysieren gemeinsam mit Ihnen Ihre individuellen Bedarfe und bieten Ihnen auf Sie zugeschnittene Lösungen. **www.telekom.de/contact-center-loesung**



Erleben,
was verbindet.