

Machen Sie Ihren  
Kundenservice wieder  
zu einem persönlichen  
Erlebnis.

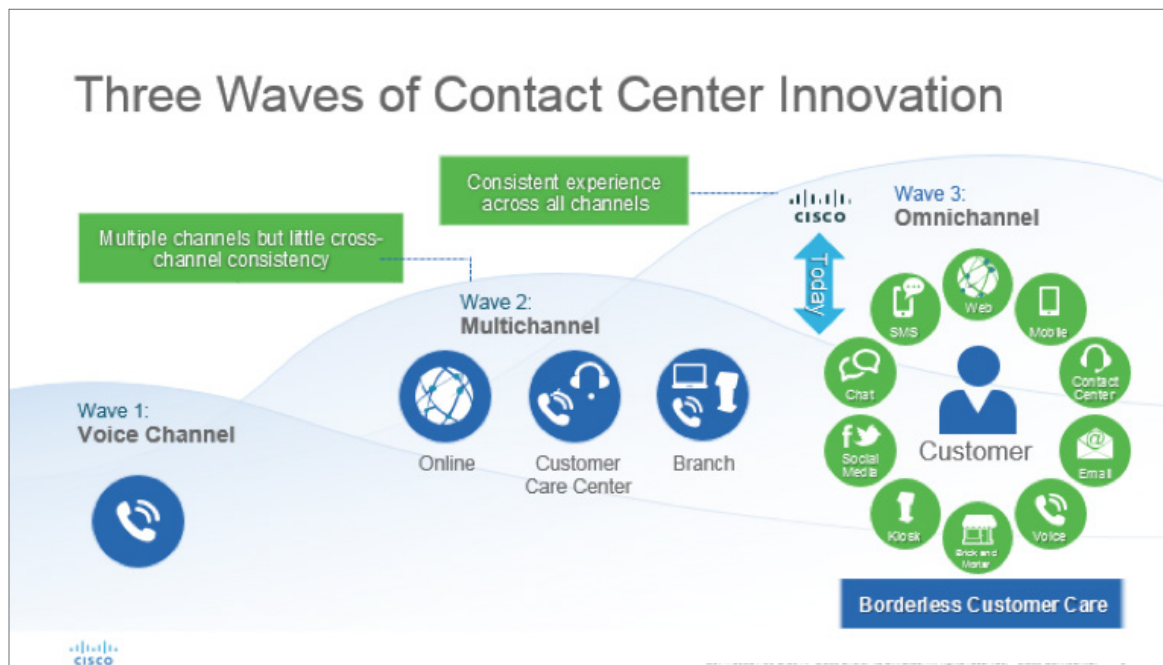
# Leitfaden: Kundenzufriedenheit als wichtigstes Ziel

## Kundenservice im Wandel

Die Entwicklungen im Kundenservice lassen sich in drei Phasen unterteilen: die Vergangenheit, die jüngsten Entwicklungen und das, was in naher Zukunft möglich ist. In der ersten Phase war das Contact-Center an einen physischen Ort gebunden. Der vorherrschende Kommunikationskanal war Sprache, die Anrufvolumina und -zeiten waren vorhersehbar. In der zweiten Phase wurde das Contact-Center virtualisiert. Mehrere Kommunikationskanäle wurden eingerichtet, diese waren jedoch voneinander

isoliert. In der dritten Phase nun sind mehrere Kommunikationskanäle – von Video über Mobilität bis hin zu Social-Media – verfügbar, und auf allen Kanälen besteht Servicekontinuität. Um diese zu erreichen, müssen jedoch alle Kanäle im gesamten Verlauf der Kundeninteraktion zu einem nahtlosen, kontextbezogenen Erlebnis mit gleichbleibend hoher Qualität zusammengeführt werden.

Der moderne Kunde erwartet Betreuung jederzeit, überall und unabhängig davon, mit welchem Gerät er mit Ihnen Kontakt aufnehmen will. Und er erwartet Kontinuität auf allen Kanälen. Wenn Sie einen solchen „grenzenlosen Kundenservice“ umsetzen, schaffen Sie eine weitaus persönlichere Beziehung zu Ihrem Kunden.



## Vorteile der neuen Trends im Kundenservice

- Genauso wie mit Freunden können Ihre Kunden auch mit Ihrem Service chatten. Das ist angenehm für den Kunden und schafft eine vertraute Atmosphäre.
- Videogestützte Betreuung beugt Missverständnissen vor und stärkt die Kundenbindung, da im persönlichen Austausch Beziehungen aufgebaut und das Vertrauen gestärkt werden.
- Durch Kontinuität auf allen Kanälen wird ein persönliches Erlebnis geschaffen. Das Ergebnis: Der Kunde ist zufriedener, loyaler und Ihrer Marke gegenüber positiver eingestellt.

Ein umfassendes Kundenerlebnis im gesamten Contact Center (Chats, Social Media, Videokommunikation, Mobilität, E-Mails und Sprachkommunikation) und festen Standorten (Terminals) schafft einen grenzenlosen Kundenservice.

Kunden erwarten ein differenziertes und ansprechendes Erlebnis. Das erreichen Sie, wenn sie Telefon- und Videokommunikation, Mobilität, Chats und Social Media zusammenführen. Ein weiterer Vorteil dabei: Sie straffen Ihre Prozesse.

Die Cisco® DX80, DX70 und DX650 bringen Ihr Gegenüber direkt an den Schreibtisch.



## So gestalten Sie den Kundenservice persönlicher

### Ein Omni-Channel-Ansatz als Ausgangspunkt:

- Kunden erwarten ein konsistentes, hochwertiges Erlebnis, unabhängig davon, wie, wann, wo oder aus welchem Grund sie mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Wenn Kunden verschiedene Kanäle nutzen oder die Hilfe eines Mitarbeiters einer anderen Abteilung, des Back-Office oder eines Experten in Anspruch nehmen, erwarten sie, dass alle Einzelheiten dieser Interaktionen berücksichtigt werden. Kanalübergreifende Erlebnisse werden dann möglich, wenn separate, bislang häufig voneinander isolierte Interaktionen auf verschiedenen Kanälen wie Sprach- und Videokommunikation, E-Mails, Chats und Social Media kontextbezogen zu einem nahtlosen Kundenerlebnis verknüpft werden.
- Die Plattform von Cisco bildet das zentrale Element für die Umsetzung einer Omni-Channel-Strategie. Sie liefert kanalübergreifend Kontext und Daten, sodass der Kunde persönlicher bedient werden kann – mit weniger Frustration und Aufwand. Darüber hinaus sind Drittanbieter-Lösungen mühelos integrierbar, wenn weitere Interaktionsarten oder -kanäle hinzugefügt werden sollen.

### Mobile Experten-Unterstützung ermöglichen:

- Weniger als 5% der Unternehmen verfügten 2013 über eine Strategie für mobilen Kundenservice. Für mindestens 60% der Internetnutzer werden mobile Kanäle bis 2015 die erste Wahl für den Kontakt mit dem Kundenservice sein. – Gartner
- Mit der „Agent Request“-API bietet Cisco eine einfache Möglichkeit, Live-Support in Ihre mobilen Apps zu integrieren. So können Ihre Kunden jederzeit bequem via Mobilgerät Soforthilfe bei Ihnen anfordern.

### Persönliche Betreuung per Video:

- Durch die videogestützte Kommunikation von Angesicht zu Angesicht fühlt sich Ihr Kunde bei der Bearbeitung von Problemen persönlich betreut. Das stärkt die Kundenbeziehung und fördert die Markentreue.
- Cisco bietet Lösungen für Videoterminals ebenso wie mobile und immersive Videolösungen. So können Kunden nicht nur sehen, mit wem sie sprechen, sondern auch Unterstützung erhalten, die über einen Videoanruf hinausgeht, wie z. B. Echtzeit-Tutorials zu einem bestimmten Gerät, Tipps zu Standorten in der Nähe, falls Unterstützung vor Ort erforderlich ist, die Vereinbarung von Terminen mit Service-Mitarbeitern oder die Überprüfung des Status einer Anfrage.

### Auf die Cloud setzen – für mehr Flexibilität:

Flexibilität ist entscheidend. Sie müssen nicht nur in der Lage sein, Daten mühelos zwischen Anwendungen in verschiedenen Hosting-Umgebungen zu vernetzen, sondern müssen während Spitzenzeiten auch schnell skalieren und nahtlos neue Services hinzufügen können, um den aktuellen Anforderungen Rechnung zu tragen.

Die Cisco Hosted Collaboration Solution für Contact Center bietet die Flexibilität, die Sie benötigen, um den wachsenden Anforderungen an den Kundenservice gerecht zu werden. Pro Kundeninstanz unterstützt sie zwischen 10 und 12.000 Mitarbeiter. Cisco investiert außerdem in seine InterCloud, eine zukunftsorientierte Initiative zur Weiterentwicklung der Cloud-Infrastruktur. Das Ziel ist es, nicht nur von Cisco und seinen Partnern entwickelte Anwendungen, sondern auch die Clouds von Kunden und Partnern zu vernetzen. Dabei könnten beispielsweise Partner, die eine Cisco Hosted Collaboration Solution nutzen, eine Verbindung zu einer Cloud-basierten CRM-Lösung herstellen.

## Cisco Collaboration – mehr als Sie erwarten

Mit den Collaboration-Lösungen von Cisco schaffen Sie einen umfassend personalisierten Service, der die Erwartungen Ihrer Kunden übertrifft. Und: Sie können unsere Lösungen schrittweise implementieren, ein kompletter Austausch Ihres aktuellen Systems ist nicht erforderlich.

**Ob im Konferenzraum, am Büroplatz oder auf dem Mobilgerät – Zusammenarbeit wird jetzt wieder persönlich:**

- [Hier erhalten Sie weitere Informationen](#) zu den Videoendgeräten der Cisco-Serie DX, SX, MX und IX.

**Sprach-, Video-, Mobility-, Social- und Presence-Services mühelos auf beliebigen Geräten integrieren:**

- [Entdecken Sie hier](#) die führenden Unified Communications-Plattformen von Cisco für mittelständische und große Unternehmen.

**Alle Beteiligten jederzeit und überall sicher und in höchster Qualität verbinden – mit den Konferenzlösungen von Cisco WebEx®:**

- Ob in der Cloud oder vor Ort, [hier erfahren Sie](#), wie Sie mit Cisco die perfekte Konferenzlösung erstellen können.

**Kundenzufriedenheit und -treue fördern:**

- [Erfahren Sie hier](#), wie Customer-Collaboration-Lösungen von Cisco den Service am Kunden wieder persönlich machen.

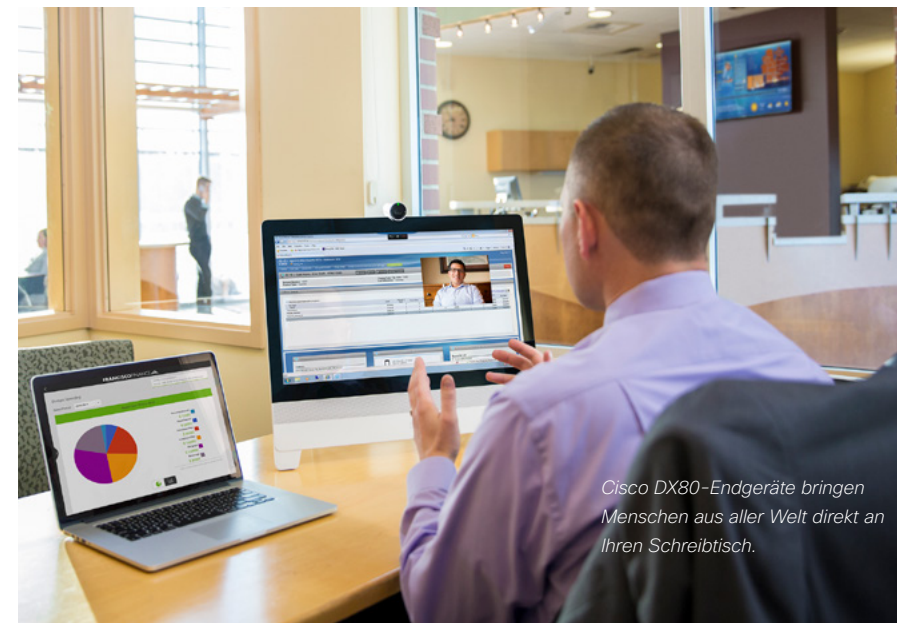
## Weitere hilfreiche Informationen finden Sie hier:

[Cisco Remote Expert – Leitfaden zum Lösungsdesign](#)

[Mobilität im Einzelhandel: Verändertes Verbraucherverhalten schafft neue Potenziale](#)

[Omni-Channel sorgt für neue Impulse im Einzelhandel](#)

[Erfolgsstrategien im Omni-Channel-Banking](#)



*Cisco DX80-Endgeräte bringen Menschen aus aller Welt direkt an Ihren Schreibtisch.*