

Cisco Virtual Expertise



Vorteile

- Gesteigerte Kundenbindung durch persönliche Kommunikation von Angesicht zu Angesicht nahezu überall und auf jedem Gerät
- Personalisierte Informationen in Echtzeit führen zu verkürzten Durchlaufzeiten
- Effizienterer Einsatz Ihrer Mitarbeiter, indem Zugriff auf Ihre Experten unabhängig vom Standort ermöglicht wird
- Einzigartiges Kunden- und Anwendererlebnis, welches Kunden begeistert
- Nahtlose Integration in Ihre bestehende Collaboration-Technologie, sodass Ihr ROI maximiert wird

Digitales Nutzererlebnis: Schlüssel zur verstärkten Kundenbindung

Um heute und in Zukunft erfolgreich zu sein, ist eine Digitalstrategie für das Unternehmen, die Marke und das Kundenerlebnis unerlässlich. Denn die Digitalisierung ist mittlerweile allgegenwärtig – und muss daher auch zu einem der Grundpfeiler jedes Unternehmens werden.

Mit Ihrer Digitalstrategie schaffen Sie über alle Kanäle hinweg ein attraktives Kundenerlebnis. Denn Interaktionen verlagern sich zunehmend in die digitale Welt. Dadurch werden die Kontaktpunkte immer komplexer und interaktiver. Hinzu kommt, dass Kunden immer schnellere, informativere und stärker personalisierte Produkte, Services und Interaktionen fordern.

Bedeutung persönlicher Interaktion

Die meisten Kunden holen Informationen online ein, wickeln die eigentlichen Geschäfte jedoch überwiegend an einem physischen Standort ab. Jetzt können Sie beide Welten zusammenführen und Ihren Kunden auf diese Weise persönlichen Service bieten – und das sogar von Angesicht zu Angesicht. Ein möglicher Anwendungsfall wäre ein Kunde, der beim Online-Shopping Informationen zum Versand oder zur Abholung in einer Filiale benötigt. Oder eine Kundin in einer Zweigstelle, die mit einem Experten über einen Immobilienkredit sprechen möchte. Mit der neuen Technologie können Sie die gewünschten Informationen sofort liefern und die Kunden mit höherer Wahrscheinlichkeit an sich binden. Diese sofortige und persönliche Bereitstellung von Informationen ist entscheidend für die Kundentreue und reduziert den Aufwand des Kunden.

Dabei muss „persönlich“ nicht mehr bedeuten, dass beide Gesprächspartner am selben Ort aufeinandertreffen. Ein Videogespräch kann genauso persönlich sein. Mit Cisco Virtual Expertise (VE) werden unpersönliche Transaktionen zu Gelegenheiten für eine persönliche Interaktion. Sie können mit Ihren Kunden überall, jederzeit und auf jedem Gerät über hochwertige Videoverbindungen in Kontakt treten. Auch Ihre knappsten Ressourcen – Ihre Experten – sind so online oder über spezielle Terminals immer für wichtige Kunden erreichbar.

Warum Cisco Virtual Expertise?

Die Business-Lösungen von Cisco sind speziell konzipierte Pakete mit Hardware, Software und Services, die auf konkrete Geschäftsergebnisse ausgerichtet sind. Dazu gehören:

- Abstimmung auf Ihre geschäftlichen Anforderungen
- Validierte Interoperabilität
- Support von Cisco
- Skalierbarkeit und Sicherheit
- Erweiterbarkeit



Abbildung 1: Cisco Virtual Expertise: Ein konsistent hochwertiges Kundenerlebnis bei der Interaktion mit Experten – unabhängig vom Standort und Gerät



Anwenderbericht: Nationwide Building Society steigert Umsätze mithilfe von Video- Zusammenarbeit

Die Nationwide Building Society ist mit 15 Millionen Mitgliedern, 700 Zweigstellen und 400 erfahrenen Hypothekenberatern die weltweit größte Bausparkasse.

- **Herausforderung:** Das Finanzinstitut suchte nach einer Möglichkeit, Kunden auf effizientere Weise Zugang zu den Beratern zu ermöglichen, um seinen Service zu verbessern und seine Marktanteile zu vergrößern.
- **Lösung:** Cisco Virtual Expertise ermöglicht Nationwide persönliche Kundengespräche per High-Definition-Video. Dank der Lösung können sich Kunden in Echtzeit mit Beratern an anderen Standorten austauschen. So können sie Dokumente und Hypothekenangebote mit einem Experten besprechen und gedruckte Dokumente zur Prüfung oder zum Unterzeichnen entgegennehmen.
- **Ergebnisse:** Dank Cisco Virtual Expertise verzeichnete Nationwide einen Zuwachs bei neuen Hypothekenabschlüssen um 66 Prozent. Laut Umfragen hat sich die Kundenzufriedenheit im zweistelligen Bereich gesteigert, während die Umsatzkosten um zwei Drittel gesunken sind. Nationwide erweitert jetzt die Bereitstellung von Cisco Lösungen, um auch die Mitarbeiter in den Zweigstellen einzubeziehen.

Bereitstellung eines nahtlosen Kundenerlebnisses

Mit Cisco Virtual Expertise kommen Sie Ihren Kunden so nahe wie nie zuvor. Unterstützt werden:

- Reibungslose Übergänge zwischen Chat und Video innerhalb derselben Anwendung, sodass Kunden Interaktion problemlos eskalieren können
- Kanalübergreifende Interaktionspunkte, die es Kunden ermöglichen, bei komplexen Transaktionen in einer Zweigstelle, an einem Terminal, mit dem PC oder mit einem Mobilgerät eine hochwertige Audio- oder Videokommunikation zu starten
- Sprache, Video, Präsenz, Web und Dateifreigaben ebenso wie B2X-Collaboration-Anwendungen (Business-to-Any). In Zweigstellen können Dokumente unterzeichnet sowie Scan-, Kartenleser- und Netzwerkdrukfunktionen genutzt werden.
- Integration mit Ihren bestehenden mobilen Anwendungen, sodass Kunden einfach „per Knopfdruck“ eine persönliche Interaktion mit einem Ihrer internen Experten anstoßen können
- Zugang zu einem zentralen virtuellen Expertenpool unabhängig vom Standort – auch bei Kunden zu Hause oder im Büro – wodurch eine bessere Ressourcenskalisierung und geringere Kosten ermöglicht werden
- Umfassendes persönliches Kundenerlebnis durch nahtlose Bildschirmfreigaben, Kommentarfunktionen und Fernsteuerung, die den Live-Dialog ergänzen

Cisco Services für Virtual Expertise

Mit den Services von Cisco nutzen Sie das Potenzial Ihrer Investition in Cisco Virtual Expertise schneller. Die Services unterstützen Sie mit bewährten Best-Practices und der umfassenden Branchenerfahrung von Cisco und seinen autorisierten Partnern beim effizienten und risikoarmen Testen, Bereitstellen und Optimieren der Lösung in Ihrer Umgebung. Servicepakete für jeden Aspekt der Lösungsbereitstellung und die synchronisierte Servicebereitstellung in Zusammenarbeit mit autorisierten Partnern sorgen dafür, dass Sie mit den Cisco Services für Virtual Expertise schnell ein äußerst effektives Kundenerlebnis schaffen, das Kunden, Mitarbeiter und Experten miteinander verbindet.

Zu den Vorteilen der Cisco Services für Virtual Expertise zählen:

- Innovative Best-Practices, abgeleitet aus der Zusammenarbeit mit Cisco Kunden in verschiedensten Branchen und Umgebungen
- Services zum Festpreis mit einfacher Bestellung und Nutzung

- Synchronisierte Servicebereitstellung durch Cisco und autorisierte Partner zur schnelleren Implementierung und Wertgenerierung
- Jederzeit Zugang zum weltweiten technischen Support

Vorteile von Cisco

Cisco ist mit seinen Innovationen im Bereich der Konvergenz von Daten, Sprache und Video führend. Damit verfügen wir über das erforderliche Know-how, um Mobility- und Collaboration-Lösungen von höchster Qualität bereitzustellen, die geschäftskritische Kommunikation in Echtzeit und über mehrere Kanäle hinweg ermöglichen. Cisco Virtual Expertise ist eine umfassende Lösung der Enterprise-Klasse, die speziell für Ihre wichtigsten Geschäftsprozesse entwickelt wurde und bei Bedarf mühelos skaliert werden kann.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu praxisbewährten Implementierungen und Best-Practices finden Sie unter www.cisco.com.



Abbildung 2: Bei den Cisco Lösungen stehen Ihre Anforderungen im Mittelpunkt