

# Fünf Überlegungen zum Kundenservice der nächsten Generation



Wie können Sie Ihren Kunden das gewünschte Anwendererlebnis der nächsten Generation bieten?

72 Prozent der Unternehmen sagen, dass die Verbesserung von Kundenerlebnissen für sie höchste Priorität hat.<sup>1</sup> Dabei ist vor allem die Verbindung des Wie, Wann und Wo heute geschäftskritisch.

1

## Interagieren Sie mit Ihren Kunden – zu deren Bedingungen.

Berücksichtigen Sie die Kundenwünsche zum Support:

Ein- und ausgehende Anrufe	E-Mails
Rückruf	Videoanrufe
Chat	Spezialisierte Drittanbieter-Apps



In einer Forbes-Umfrage sagten 85 Prozent der Verbraucher, dass sie für garantiert erstklassige Kundenerlebnisse bis zu 25 Prozent mehr zahlen würden.<sup>2</sup>

2

## Stellen Sie sicher, dass Ihre Agenten ein nahtloses, Channel-übergreifendes Anwendererlebnis bieten können.

Intelligente Agenten = zufriedener Kunden

Durch Omni-Channel-Unterstützung erhalten Agenten eine umfassende Übersicht zum Kundenerlebnis, damit die Kunden ihre Anfragen nicht wiederholen müssen. Ganz gleich, ob vom flexiblen Arbeitsplatz oder im Callcenter, die Agenten benötigen die richtigen Tools, um lösungsübergreifend erstklassigen Service bereitstellen zu können:



Desktop-Telefone



Videofähige Geräte



Mobiler Zugriff



Desktop-Tools und Dashboards

3

## Seien Sie bereit für die Cloud.

Cloud-basierte Anwendungen und Services sind im heutigen digitalen Zeitalter unerlässlich.

Durch offene, IP-basierte Lösungen können zusätzliche Services oder Funktionen im Laufe der Zeit flexibel hinzugefügt werden.



„Wir haben uns für eine neue Contact-Center-Lösung entschieden, weil unsere bestehenden Lösungen gewissen Einschränkungen unterlagen.“<sup>3</sup>

– Jeff Scanlon, Vice President of Cloud and Platform Services, Experian

4

## Bessere Daten, beschleunigte Reaktion.

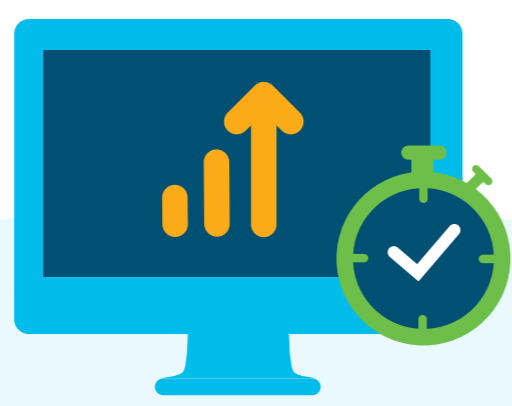
Eine bessere Omni-Channel-Unterstützung steigert die Effizienz.

Echtzeit-Einblicke ermöglichen eine beschleunigte Problembehebung, was wiederum bedeutet, dass die Agenten mehr Anrufe entgegennehmen können. Das Ergebnis? Höhere Effizienz und ein besseres Geschäftsergebnis.

5

## Vereinfachen Sie das Lösungs-Management.

Offene, interoperable Plattformen bieten mehr Flexibilität – jetzt und für die Zukunft.



Schnellere und einfachere Skalierung.



Weniger Zeitaufwand für die Problembehebung.

„Mit der Cisco Lösung kann der Kundenservice eine neue Plattform nutzen, die skalierbar, erweiterbar und flexibel ist.“

– Rion Hollenbeck, Corporate UC Manager, Amway

## Bewährte, zukunftssichere Kundenservice-Lösungen

Als ein führendes Unternehmen in fünf Gartner Magic Quadrants, einschließlich [Contact Center Infrastructure](#), bietet Cisco umfassende Lösungen, welche die Kundenservicekanäle vereinheitlichen und so ein nahtloses Kundenerlebnis ermöglichen.

Bauen Sie mit Cisco Customer Care-Lösungen Ihr eigenes Contact-Center der nächsten Generation auf.

Mehr Infos

Quellen:  
 1. „72% of Businesses Name Improving Customer Experience Their Top Priority“, Forrester Media Center, 12. April 2016.  
 2. Brian Solis: „How to Create a Brand-Defining Customer Experience“, Forbes, 29. Juni 2016.  
 3. „Switching UC & Contact Center Providers Can Be a Relief“, Cisco, 13. Januar 2017.