



OpenScape Contact Center Customer Collaboration Solutions

Verbesserung von Kundenservice, Vertrieb und Support durch kooperative Kundeninteraktion auf ungekanntem Niveau

Kurzbeschreibung

Mit OpenScape Contact Center Customer Collaboration Solutions erreichen Agenten bessere Service-, Support- und Vertriebsleistungen.

Wichtige Merkmale

- Intuitiv bedienbare Agenten- und Kundenoberfläche
- Anwendungsstart mit einem Klick
- Medienwechsel (zwischen Chat, Voice, Web und Video) mit einem Klick
- Passwortgeschützte Collaboration-Sitzungen
- Sichere Verbindungen: durch 256-Bit-AES-Verschlüsselung geschützte Sitzungen
- Der Kunde kann an Sitzungen teilnehmen, ohne auf seinem Rechner Software installieren zu müssen
- Der Kunde bestimmt, ob er an Sitzungen teilnimmt und welche Applikationen er zur gemeinsamen Nutzung freigibt

Arbeiten Sie mit Ihren Kunden zusammen, steigern ihre Zufriedenheit und übertreffen ihre Erwartungen

In den letzten Jahren haben die Erwartungen der Kunden an Service und Support stetig zugenommen, doch viele Contact Center sind bislang nicht in der Lage, mit den steigenden Ansprüchen Schritt zu halten. Unternehmen jeglicher Größenordnung und in allen Branchen müssen Vorkehrungen treffen, um dieser Erwartungshaltung gerecht zu werden.

OpenScape Contact Center Customer Collaboration Solutions können hier den Weg bereiten, denn sie ermöglichen eine grundlegende Verbesserung der Kundenzufriedenheit und gleichzeitig eine Senkung der Betriebskosten.

Verringern lassen sich die Kosten von Kundenservice und IT-Helpdesk durch:

- Schnellere Problemlösungen
- Weniger Eskalationen
- Ersparnis der Nachbereitung
- Reduzierung unnötiger Rückrufe, die zu Lasten der Erstlösungsrate gehen

Bekanntermaßen trägt ein besserer Kundenservice zu mehr Markentreue bei, und diese wiederum zum künftigen Umsatz und Gewinn.

Eine gute Zusammenarbeit mit dem Kunden begünstigt höhere Abschlussraten und kürzere Verkaufszyklen; in Web-Shops bleiben weniger gefüllte Einkaufswägen vor der Kasse stehen, und die Chancen auf Wiederholungskäufe steigen.

Interaktion zwischen Agent und Kunde

Wenn Agenten und Kunden gemeinsame Bildschirmansichten nutzen können, entstehen völlig neue Interaktionsmöglichkeiten. Und wenn Ihre Kunden Live-Videos von Ihren Agenten sehen können, entsteht ein höheres Vertrauensniveau, was den Kundenbeziehungen zugutekommt.

OpenScape Contact Center Customer Collaboration Solutions liefern eine ganze Reihe von Tools, damit Sie Ihre Kunden mit exzellentem Service begeistern können:

Gemeinsame Desktop-Ansichten

- Chat
- Co-Browsing
- Whiteboarding
- Ausfüllen von Formularen
- Application Sharing
- PC-Fernzugriff
- Dateiaustausch
- Live-Desktop-Video

Flexibilität, Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit

Kundenbeziehungen mit sicherer Web-Collaboration fördern



Die Zusammenarbeit mit dem Kunden ist einfach: Der Agent eröffnet während eines Gesprächs mit nur einem Klick eine Sitzung. Der Kunde erhält via E-Mail oder Chat einen Link, über den er zu einer Web Collaboration-Sitzung gelangt – er muss nur darauf klicken, und die Zusammenarbeit im Web kann beginnen. Der Agent kann auch weitere Personen einladen, z.B. einen Experten mit hilfreichen Kompetenzen, und falls erforderlich, können Sie einen Passwortschutz setzen.

Sobald die Sitzung steht, kann der Agent vielfältig mit dem Kunden interagieren. Per Co-Browsing können Vertriebsagenten mit dem Kunden schneller Verkäufe abschließen und sogar bei Online-Bestellungen helfen. Agenten am IT-Helpdesk können die Bildschirmansicht des Kunden sehen und Probleme per Fernzugriff schneller beheben.

Sichere Interaktionen

Heutzutage haben Datenschutz und Sicherheit höchste Priorität. Deshalb bauen unsere OpenScape Contact Center Customer Collaboration Solutions auf die sicherste Web Collaboration-Technologie der Branche.

„Als einzige Lösung ihrer Art bietet OpenScape Contact Center Customer Collaboration den Secure Connect Service (SCS). Im Gegensatz zu anderen Lösungen verhindert SCS, dass Hacker Collaboration-Daten auf Web-Servern einsehen können, denn die Daten zwischen Client und Web Collaboration-Server sind verschlüsselbar.“

Mit jeder kooperativen Interaktion erhalten die Kunden einen besseren Service und mehr individuelle Aufmerksamkeit. Resultat: zufriedener Kunden und höhere Erstlösungsraten.

Auf einen Blick

- Webbasiertes Co-Browsing, kompatibel mit allen Browsern und Betriebssystemen
- Unterstützung mobiler Clients
- Keine Softwareinstallation auf dem Kunden-PC
- Sichere Verbindungen zwischen Agent und Kunde; kundenseitig absolute Kontrolle
- Flexibilität und Skalierbarkeit
- Zahlreiche Sprachvarianten
- Möglichkeit zur Aufzeichnung von Kundeninteraktionen
- Videounterstützung
- Integrierte Tools zur individuellen Abstimmung/ Erweiterung der Funktionsmerkmale
- Für Kundeninteraktionen in verschiedensten Bereichen: Kundenservice, Vertrieb, Technischer Support, IT-Helpdesk etc.

© 2012 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Stand 01/2012

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ist ein Markenlizenznehmer der Siemens AG.