

Social Media
Integration

Mobile
Kunden &
Mitarbeiter

Nahtloses
Benutzer-
Erlebnis

Cloud
(SaaS)

Alles aus
einer Hand

89%

Wahrscheinlichkeit für erneuten Kauf bei einem Produkt mit Problemen jedoch gutem Kunden-Service.

5 Contact Center Megatrends verändern die Welt. Wie reagieren Sie?

50%

TCO-Reduzierung durch Lösungen aus einer Hand vs. mehrere Partner

Inbound

Outbound

Self Service

33%
Haben keinen 360 Grad Blick auf ihre Kunden über alle Kontakt-Punkte

Haupt-Kriterium
für die Standort-Wahl ist die Verfügbarkeit von Personal.

Social Media

20% aller Contact Center nutzen heute schon Social Media. 50% planen dies für die nächsten 24 Monate.

Spart nahezu **80%** der Transaktions-Kosten ggü. Live-Agenten

90% aller Kunden bevorzugen dabei Spracherkennung ggü. Tastenwahl

75%
aller Contact Center beginnen den Einsatz von Software-as-a-Service in 2012

30%
planen den Einsatz von Heimarbeits-Agenten

30% der Gesamtkosten eines Contact Centers entstehen durch fehlenden Erfolg im Erst-Kontakt.

50-400%
Steigerung der Agenten-Produktivität durch Predictive Dialing vs. manuellem Wählen.

Siemens Enterprise Communications bietet die flexibelste, skalierbarste und umfassendste Contact Center Suite am Markt: Multi-Channel Inbound, Outbound, Self-Service und Workforce-Optimization und das vor Ort installiert, aus der Cloud oder als Mischung.