

# MACHEN SIE JEDE KUNDENINTERAKTION ZU EINEM POSITIVEN ERLEBNIS – JEDEN TAG

## NEUGIERIG?



CX ist ein entscheidender Faktor, um Ihre Kunden zu begeistern, Ihre Marke zu differenzieren und Ihre Kundenbeziehungen zu vertiefen. Und nirgendwo steht die Kundenbeziehung mehr im Fokus als in Ihrem Contact Center. Vielleicht geht es Ihnen wie vielen Unternehmen, die in die digitale CX-Transformation investieren, aber nicht in der Lage sind Ihre Absichten in die Tat umzusetzen.

## Wir bei Five9 helfen unseren Kunden auf diesem Weg.

Five9 ist einer der führenden Anbieter von Contact Center as a Service (CCaaS) Software und bietet seit über zwanzig Jahren sichere und zuverlässige cloud-basierten Contact Center Lösungen an. Das Five9 Intelligent Cloud Contact Center ermöglicht es Unternehmen, das Contact Center zur Eingangstür Ihres Unternehmens zu machen, um sicherzustellen, dass jede Kundeninteraktion ein außergewöhnliches Kundenerlebnis bietet.

**Five9 bietet einen unverwechselbaren Ansatz für Customer Excellence:**

### 1. Customer Experience

Der Five9 Ansatz zur Kundenansprache beginnt in der Cloud – mit einer All-in-One Lösung für das Management der Kundenerfahrung über alle Kanäle hinweg. Wir versetzen Unternehmen in die Lage, mit ihren Kunden auf dem Kanal ihrer Wahl zu kommunizieren und ihnen die Art von intuitivem, personalisiertem und menschlichem Erlebnis zu bieten, die sie sich wünschen.

Five9 Digital Engagement macht es Unternehmen leicht, ansprechende Digital-First-Erlebnisse über Sprach- und digitale Kanäle zu schaffen, während Agenten Einblicke in die Omnichannel Customer Journey erhalten. Agenten können schnell und einfach Details aus vergangenen Kundeninteraktionen einsehen, was ihnen hilft, einen personalisierten Service zu bieten.

Five9 Intelligent Virtual Agent (IVA) ist Self-Service leicht gemacht – durch schnelle und präzise sogenannte Conversational AI. Geben Sie Ihren Kunden, was diese erwarten: Eine schnelle Lösung ihres Anliegen. Five9 IVA kann einen bemerkenswert schnellen Return on Investment liefern, indem es Routine- und wiederkehrende Konversationen und Anfragen, die derzeit von Live-Agenten bearbeitet werden, übernimmt.

### 2. Agent Empowerment

Ermöglichen Sie Ihren Agenten, sich auf den Kunden zu konzentrieren und nicht auf die Technologie dahinter. Agenten sollten die Möglichkeit haben, sich auf Interaktionen zu konzentrieren und dabei außergewöhnlichen Service zu bieten, indem Sie die Touchpoints der Customer Journey

verbinden – über Zeit und Kanäle hinweg. Five9 Workflow Automation hilft Unternehmen bei der Migration und Automatisierung ihrer Abläufe in der Cloud. Die Nutzung von CCaaS und Automatisierung beseitigt repetitive Aufgaben und vereinfacht komplexe Prozesse für signifikante Effizienzsteigerungen. Five9 Workflow Automation ermöglicht Unternehmen die einfache Bereitstellung von Automatisierung aus der Cloud. Reagieren Sie auf Echtzeit-Ereignisse mit koordinierten Aktionen über Five9 und andere Systeme.

### 3. Business Agility

Statten Sie Ihr Contact Center mit den Tools und Erkenntnissen aus, die Sie benötigen, um schnell und intelligent auf sich ständig ändernde Bedingungen zu reagieren und die gestiegenen Kundenerwartungen mit einem menschlicheren Erlebnis zu erfüllen.

Five9 bietet ein Blended Contact Center, mit dem Ihr Unternehmen Kunden oder Interessenten über ein neues Produkt oder eine Dienstleistung informieren, einen kürzlich getätigten Kauf nachvollziehen oder Ihre Kunden an einen anstehenden Termin erinnern kann.