

CONTACT CENTER MANAGEMENT 4.0 – IST IHRE TECHNOLOGIE BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT?

Technologische Entwicklungen und Innovationen haben einen großen Einfluss auf das Kundenbeziehungsmanagement. Die Anforderungen an eine gute Contact Center-Lösung ändern sich dabei – Agilität, Flexibilität und künstliche Intelligenz rücken in den Mittelpunkt, während gleichzeitig die Kundenzufriedenheit auf allen Kanälen einwandfrei sein muss.

Was sollte eine gute Contact Center-Lösung heute leisten können?

Auf der einen Seite stehen die technischen Anforderungen: ein nahtloses Omnichannel-Erlebnis über alle Kanäle von Sprache über Video bis Text. Und Self Service-Kanäle wie Chatbots sollten Teil der Gesamtlösung sein und nicht als Insellösungen für Medienbrüche sorgen. Auf der anderen Seite gibt es die organisatorischen Anforderungen: flexible, modulare Aufbauweise und wahlweise gehostet in der Public Cloud, Private Cloud oder vor Ort. Mit anderen Worten: eine Gesamtlösung, die mit Ihrem Unternehmen wächst – nach oben, aber auch, wenn nötig, nach unten und damit für kleine wie große Contact Center sinnvoll einsetzbar ist.

Die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz im Contact Center

Viele KI-Anwendungen erreichen jetzt den Mainstream, wie zum Beispiel Qualitätsmanagement in Echtzeit. Dabei wird der Inhalt von Gesprächen auf Emotionen, Schlüsselworte, Sprachpausen usw. analysiert und in eine kontinuierliche, aussagekräftige Analyse in Form eines Dashboards gebracht. Auf

diese Weise werden die Optimierungspotentiale im Contact Center beziehungsweise den Kundengesprächen schnell sichtbar – und können dadurch effektiv behoben werden.

Kundenerlebnis 4.0 mit kognitiven Dienstleistungen

Echtzeit-Qualitätsmanagement sorgt nicht nur für mehr interne Einblicke. Die Technologie eröffnet auch neue Möglichkeiten für das Studium der Customer Journey – es ist sogar eine ganz neue Ebene der Customer Travel Analytics! Sie können jederzeit detaillierter als je zuvor erkennen, was der Kunde erlebt und wie er es wahrnimmt. Dies öffnet die Tür zu einer Darstellung des Kundenerlebnisses, wie es bisher in der Einfachheit nicht möglich war.

Jenseits der bekannten Chatbots: intelligenter Assistent auch in Sprache

Die Möglichkeiten von Chatbots sind in den letzten Jahren exponentiell gewachsen, und der technologische Fortschritt ermöglicht es auch, den Chatbot als intelligenten virtuellen Sprach-Assistenten zu nutzen. Man denke zum Beispiel an einen Bot, der mittels IVR nicht nur mit Text, sondern

auch mittels Voice bei der Bearbeitung bestimmter Fragen unterstützt. So bleiben Ihre Mitarbeiter für komplexe Fragen frei!

Neue Technologie all inclusive und nahtlos integriert

Natürlich sind alle diese Innovationen wunderbar – aber das Wichtigste ist, dass man sie ohne großen Aufwand nutzen können sollte. Die neuen Technologien müssen Bestandteil der Gesamtlösung sein, damit aufwändige Integrationen keine Zeit und kein Geld kosten. Das sorgt für mehr Agilität, Flexibilität und – last but not least – ein optimales Kundenerlebnis.



Sprechen Sie mit uns und lernen Sie die Zukunft der Contact Center-Technologie kennen!

Martin Wild

SOGEDES

SOGEDES
Fabrikstationstraße 45 · D-68163 Mannheim
Tel: + 49 621 490 931-30
systems@sogedes.com · www.sogedes.com