



Allein das Wechseln zwischen den Systemen kostet Arbeitszeit, führt zu Wartezeiten und Fehlern.

Zudem wachsen Workflows oft über Jahre oder Jahrzehnte, weisen entsprechende Tücken und Eigenarten auf. Neue Kanäle passen da oft nicht rein.

Vorteil Unified Desktop

Wieviel einfacher wäre eine strukturierte Datenanzeige, in der alle relevanten Informationen und Eingabefelder zentral abgebildet werden, ohne das hin und her gewechselt werden muss? Mit dem Unified Desktop ist das möglich! Für die Bearbeitung einer Reklamation werden zum Beispiel Bestellstatus, Sendestatus, Kundenstatus, Bonität und Retourenquote angezeigt. Für eine Bestellung sähe die Oberfläche aber völlig anders aus! Das bringt Vorteile:

- Anzeige aller relevanten Daten und Eingabefelder zum richtigen Zeitpunkt zum richtigen Geschäftsvorfall
- Zentrale Darstellung der Customer Journey auf dem Client des Mitarbeiters
- Einbindung anderer Backend-Systeme in die Darstellung (z.B. Salesforce etc.)
- Optimierung und Automatisierung des bisherigen Workflows
- Sinkende Bearbeitungszeiten
- Steigende First Resolution Rate
- Höhere Bearbeitungsqualität
- Mehr Umsatz durch Cross- & Upselling
- Optimiertes Routing

So kann die Bearbeitung ganz neu durchstarten!

GEFUNDEN: ÜBERBLICK!

Die Bandbreite der Kundenkontakt-Lösungen wächst und wächst. Wie soll man die alle optimal bearbeiten? Mit dem Unified Desktop!

E-Mails, Self Services, Chats und Messenger ergänzen und verdrängen den guten alten Telefonkontakt und nicht wenige Unternehmen nutzen gleich mehrere Anbieter, um alle Kontaktwünsche ihrer Kunden zu erfüllen. Zwar lassen sich für jeden Kontaktkanal diverse Lösungen finden und einführen. Doch hinzu kommen jene Systeme, in denen Informationen zu Kunden und Interessenten gespeichert sind: CRM-, ERP-, Bonitäts- und Ticketsysteme, Datenbanken, Informationen der Kontakt-

bearbeitung, der Abrechnung und vieles mehr. Überblick und Struktur bleiben nicht selten auf der Strecke. Kein Wunder, dass der Takt der technologischen Entwicklung viele Unternehmen überfordert.

Neue Lösungen, alter Workflow

Zuerst merken es die Mitarbeiter an der Kundenfront: Sie benötigen Informationen, um Auskünfte zu erteilen, Bestellungen zu erfassen, Beschwerden zu bearbeiten. Dazu wechseln sie händisch zwischen den Systemen.



Holger Klewe ist Geschäftsführer von 4Com.