

KUNDENZENTRISCHER SERVICE ÜBER ALLE KANÄLE UND 100% AUS DER CLOUD



Ein personalisiertes und konsistentes Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg gilt als eine der zentralen Säulen für guten Kundenservice.

Den Grundstein für eine schnellere Reaktion auf veränderte Anforderungen legt eine neue Generation von 100% auf Web-Technologien basierenden Contact Center Plattformen.

Customer Experience ist Trumpf! Um eingehende Kundenanfragen heute qualifiziert und personalisiert bearbeiten zu können, setzen Unternehmen zunehmend auf Tools, die vorhandene Daten über den Kunden, seine Historie und sein Anliegen mit geeigneten Assistenten und Automation verknüpfen. Im Fokus stehen vor allem Contact Center-Lösungen, die über folgende Merkmale verfügen: 1) Omnichannel-Unterstützung durch eine zu 100% auf Cloud-Technologien basierte Architektur, 2) die Fähigkeit zur Integration mit einem CRM-System oder anderen Systemen mit Kundendaten, und 3) offene Schnittstellen und APIs für die Verknüpfung mit Microservices sowie Anwendungen von Drittanbietern (wie Chatbots, etc.).

Personalisierung durch CRM-Integration

Diabolocom hat das von Anfang an in die Praxis umgesetzt. Die auf Web-Technologien basierende Contact Center Lösung bietet eine native Integration mit führenden CRM-Systemen im Markt, wie Salesforce, Zendesk, Oracle Right Now, Microsoft Dynamics, Easiware, Pegasystems, ServiceNow sowie in

Kürze auch Hubspot und SAP. Zusätzlich ist eine Custom Integration über dokumentierte und Packaged API möglich. Umfangreiche dokumentierte Anwendungsschnittstellen (APIs) erlauben eine automatisierte Plattformadministration, die Automatisierung von Workflows und die Verwaltung von Kundendaten. Die offene und datenzentrische Software ermöglicht eine nahtlose Integration von Webservices in allen Einzelschritten der Interaktion. Zudem können Rohdaten zur weiteren Bearbeitung und Analyse in Drittsysteme exportiert werden, wie beispielsweise für Sprachanalyse, BI und Workforce Management.

Mehr Unabhängigkeit von der IT-Abteilung

Unser Credo: Contact Center-Lösungen müssen grundsätzlich auf Komfort und Effizienz für die Personen ausgerichtet sein, die die Prozesse täglich anwenden. Unsere Lösung ist in wenigen Tagen bereitgestellt, einfach zu verwenden und lässt sich mit wenigen Klicks konfigurieren. Ein einfacher Browser reicht dafür aus. Mit Hilfe von intuitiven und ergonomischen Bedienoberflächen können Kundendienstagenten per Drag & Drop bei Bedarf sofort ein bestehendes Routing an-

passen sowie neue Kampagnen und kleinere Automatisierungsprojekte erstellen. Damit erhalten sie nicht nur größtmögliche Agilität bei der Anpassung ihrer Lösung an ad hoc-Anforderungen in der Kundennachfrage, sondern auch Autonomie von der IT-Abteilung sowie mehr Zeit und Effizienz in der Verwaltung ihres Contact Centers.

Einen weiteren Hebel für mehr Effizienz bieten smarte Tools für den Supervisor, wie z. B. eine mit Business-Kennzahlen angereicherte, konsolidierte Ansicht der Aktivitäten im Contact Center sowie Möglichkeiten zum Filtern und Modulieren der Zahlen. Über zusätzliche Widgets kann ein Benachrichtigungs- und Warnsystem eingebunden werden. Leistungskennzahlen liefern zusätzlich wertvolle Unterstützung für Entscheidungen.

Auf den richtigen Partner kommt es an!

Dank Cloud-basierter Contact Center-Architekturen ist die Umsetzung neuer Lösungsansätze und Funktionen heute einfacher als je zuvor. Für Unternehmen wird es insbesondere darauf ankommen, den richtigen Partner für ein effektives Real-Time Interaction Management zu finden. Deshalb setzen wir neben neuester Technologie vor allem auf Service und Kundensupport bei der Integration.

diabolocom
Engaged for your Customer Experience



Kontakt:
Manfred R. Völker
Sales Director DACH
+49 69 8088 3576
manfred.voelker
@diabolocom.com