

CONTACT CENTER SOFTWARE

8 Vorteile, die Sie nicht ignorieren können



Point of
Communication®

Produktivität steigern und Kosten senken - wir zeigen Ihnen wie:

Wenn Sie im heutigen Konkurrenzdruck bestehen wollen, müssen Sie Ihren Kunden ein hervorragendes Erlebnis bieten.

Fragen werden heutzutage nicht mehr nur über einen einzigen Kanal gestellt und die Kunden erwarten, dass ihnen sofort geholfen wird. Was ist die Lösung? **Contact Center Software.**

Mit dieser Software können Agenten ihre Produktivität steigern und Kunden auf allen Kanälen bedienen, ohne die Tools wechseln zu müssen. Wir listen 8 Vorteile von Contact Center Software auf, die Sie nicht ignorieren können.

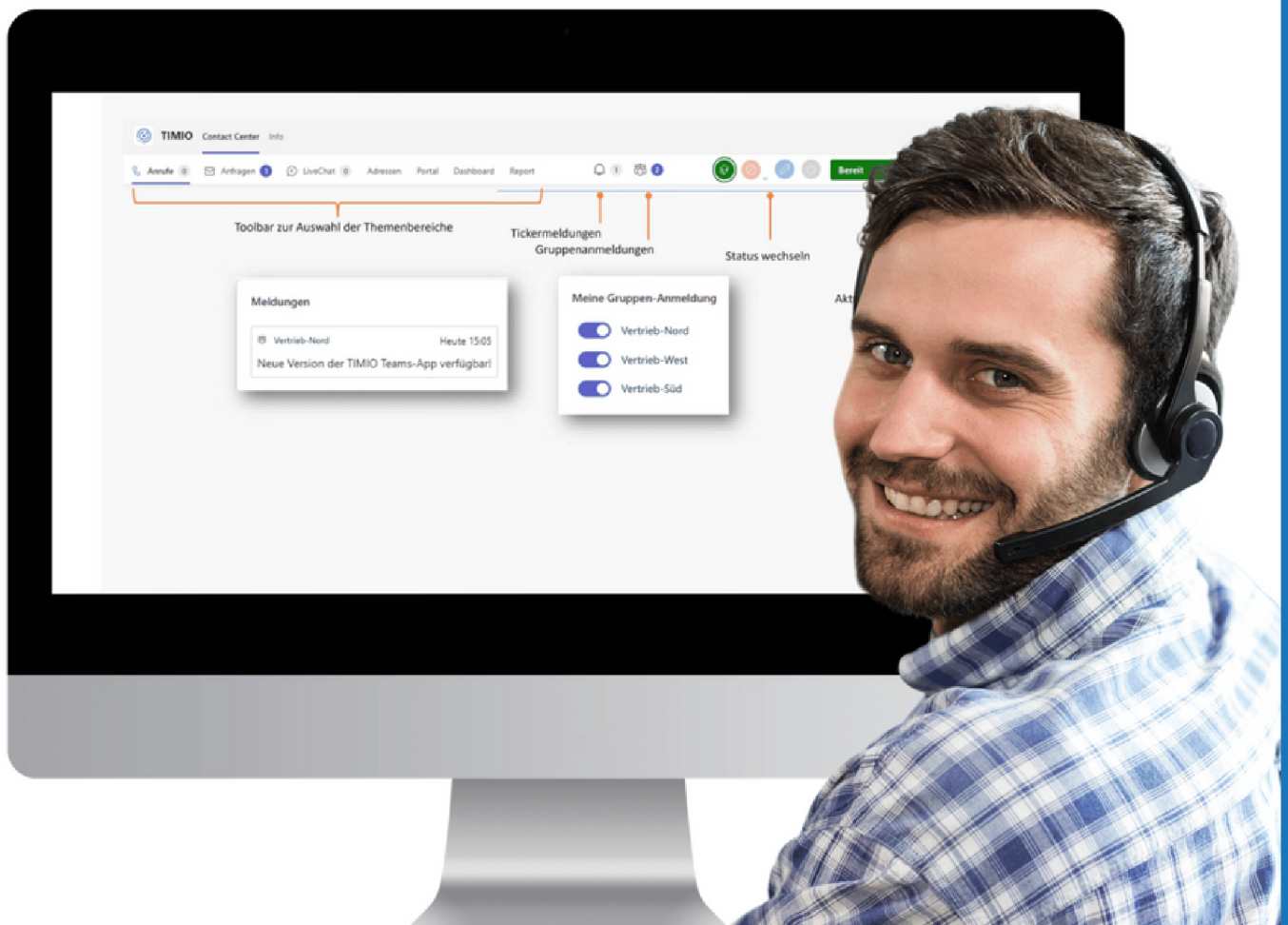
Der Wandel des Contact Centers

Wenn Sie Kunden haben, brauchen Sie Kundenkontakte und Menschen, die mit ihnen sprechen. Ein Kontaktzentrum ist nicht mehr nur ein Ort, an dem Menschen telefonieren, sondern ein Ort, an dem Sie Gespräche mit Ihren Kunden verfolgen, überwachen und verwalten können.

Angesichts der vielen Anrufe und Nachrichten stehen die Mitarbeiter oft unter Druck und haben Mühe, ihre Produktivität aufrechtzuerhalten. Schließlich wollen die Kunden immer sofort bedient werden, und es ist nicht gut, wenn man einen Termin nicht schnell einhalten kann.

Dies ist einer der Gründe, warum sich viele Unternehmen für den Einsatz von Contact Center Software (oder Callcenter Software) entscheiden. Es hilft Ihnen, Ihre täglichen Gespräche neu zu strukturieren und gute Gespräche mit Kunden zu führen.

Es macht die Dinge, die Sie am meisten brauchen, wie Anrufskripte, Überwachung und Anrufaufzeichnung, sehr viel einfacher. Dank der Software wird die Arbeitsbelastung Ihrer Mitarbeiter reduziert und wesentlich effizienter gestaltet.



Die Vorteile für Unternehmen

Wenn man bedenkt, wie anspruchsvoll die Arbeit von Agenten heutzutage ist, kommt man an einer Call Center Software nicht vorbei. Dennoch möchten wir **8 Vorteile** für alle Unternehmen mit Kundenkontakt nennen.

1. Der Kundendienst wird besser verwaltet

Das Telefon ist nicht mehr der einzige Kanal, über den Kunden Sie kontaktieren können. Heute erreichen sie dich per E-Mail, Chat, WhatsApp, Facebook, Twitter, etc. Es hängt einfach davon ab, was der Einzelne bevorzugt. Während Ihre Mitarbeiter also am Telefon sind, geht eine Flut von Nachrichten auf zahlreichen Kanälen ein.

In der Praxis bedeutet dies eine Menge manueller Arbeit („Kann ich Ihre Postleitzahl haben?“) und die Suche nach Daten. Denn es kann sein, dass ein Kunde Sie erst auf Facebook kontaktiert und dann zum Telefon greift.

Und dann ist es doch schade, wenn Ihre Agenten immer wieder die gleichen Fragen stellen müssen, oder?

Mit Contact Center Software vereinen Sie all diese Kanäle in einem System. Ob ein Kunde Sie über Twitter oder WhatsApp kontaktiert: Bei einer eingehenden Nachricht haben Sie sofort die richtigen Kundendaten und können sogar auf dem Kanal der Wahl des Kunden antworten.

Darüber hinaus sollten Sie die Software als ein komplettes Werkzeug für die vollständige Verwaltung Ihres Kontaktzentrums betrachten. Intuitive Dashboards geben Ihnen Einblick in die Produktivität Ihrer Agenten oder den Arbeitsplan. Es ist ein HRM, CRM und Kontaktzentrum in einem.

2. Die Produktivität verbessert sich enorm

Wenn Ihre Mitarbeiter nicht ständig zwischen verschiedenen Tools wechseln müssen und der Verwaltungsaufwand geringer ist, bleibt mehr Zeit für die Kundenbetreuung übrig. Darüber hinaus haben Sie mit der Contact Center Software einen 360-Grad-Blick auf Ihr gesamtes Contact Center und wissen genau, wie ein Mitarbeiter arbeitet. Bilden Sie jemanden aus? Dann können Sie ein Gespräch mithören oder dem Mitarbeiter sogar etwas zuflüstern.



3. Software für Kontaktzentren ist kosteneffizient

Zeit ist Geld, so einfach ist das. Anstatt mehr Mitarbeiter einzustellen, können Sie Ihre Prozesse optimieren. Das Tolle an der Contact Center Software ist, dass sie einfach zu verwalten ist, denn Sie benötigen keine IT-Kenntnisse. Die Kosten sind sehr transparent, denn Sie zahlen pro Platz und Tag.

Man kauft also, was man benötigt, und die Kosten können als variabel angesehen werden. Wenn Sie viel zu tun haben, verbrauchen Sie mehr Lizenzen, als wenn es ruhig ist. Außerdem müssen Sie nicht in einen Serverpark oder eine teure Telefonzentrale investieren, denn es funktioniert komplett über die Cloud.

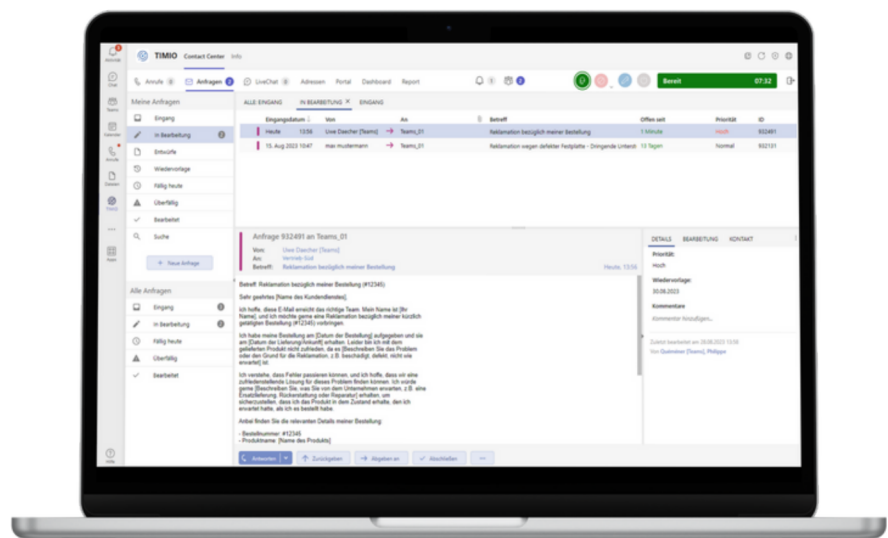
Die Erfahrung zeigt, dass die Nutzer von Contact Center Software ihre Investition oft innerhalb von sechs Monaten wieder hereinholen. Sind Sie neugierig auf den ROI für Ihr Unternehmen? Fordern Sie ein Angebot an und wir berechnen es für Sie.

4. Sie bauen ein professionelles Image auf

Wussten Sie, dass Kontaktmomente mit Ihrem Kundenservice das Image Ihres gesamten Unternehmens bestimmen können? Wenn Kunden Sie kontaktieren und eine prompte Antwort auf ihre Anfrage erhalten, nehmen sie Ihr Unternehmen schnell als professionell wahr. Die Wartezeit am Telefon ist oft einer der frustrierenden Momente, die es abzufangen gilt.

Sprachdialogsysteme wie IVR (Interactive-Voice-Response) oder ASR (Automated Speech Recognition), die dem Kunden mitteilen, dass er warten soll, weil ein Mitarbeiter sich gleich mit Ihnen in Verbindung setzen wird, sind professioneller als ein Telefon, das minutenlang klingelt.

Untersuchungen zeigen, dass eine schnelle Antwort der wichtigste Faktor für die Kundenzufriedenheit ist. Mehr als 40 % der Menschen halten es für wichtig, eine schnelle Antwort zu erhalten.



5. Es steigert Ihren Verkaufserfolg

Die Software für Kontaktzentren ist auch ein hervorragendes Marketinginstrument, denn Sie können sie sowohl im Outbound- als auch im Inbound-Bereich einsetzen. Direktvertrieb, Terminplanung, Lead-Generierung oder Datenbankanreicherung? Die Software macht dies alles möglich.

Darüber hinaus verfügt es über eine Standardintegration mit Drittsystemen. Hat ein Makler einen Interessenten am Telefon, der an einem Angebot interessiert ist? Anschließend werden die Daten aus der Software sofort in Ihr Vertriebs-CRM übertragen.

Der Sachbearbeiter braucht keine anderen Systeme zu öffnen oder Daten zu übertragen; das fertige Angebot steht bereit und kann sofort und fehlerfrei versendet werden. Das spart Zeit und verringert das Risiko von Fehlern. Und Ihr Makler kann sich auf das konzentrieren, was er am besten kann: verkaufen!



6. Dringende Anrufe erkennen

Um das Kundenerlebnis zu verbessern, müssen Sie in der Lage sein, Anrufen Priorität einzuräumen. Mit Contact Center Software können Sie die Dringlichkeit von Anrufen sofort erkennen.

Wenn Kunden sich an Ihren Kundendienst wenden, zeigt die Software eine Sequenz an, die Ihnen die Bedürfnisse des Kunden mitteilt, z. B. durch Wählen einer bestimmten Nummer. Nach diesem Schritt wissen Sie, welche Anrufe vorrangig behandelt werden sollten. Die Contact Center Software stellt Ihnen diese Informationen zur Verfügung, um eine logische Reihenfolge zu erstellen.

Auf diese Weise können die Agenten sofort auf diejenigen reagieren, die eine schnelle Antwort benötigen.

Endlich müssen Sie sich nicht mehr darum kümmern, welche Anrufe am dringendsten sind. In der Software haben Sie eine Liste Ihrer Kunden, die Sie beantworten können. Gleichzeitig kümmert sich die Software um andere Anrufe in der Warteschlange, sodass Sie keine wichtigen Anrufe verlieren.



7. Sie bieten ein außergewöhnliches Kundenerlebnis

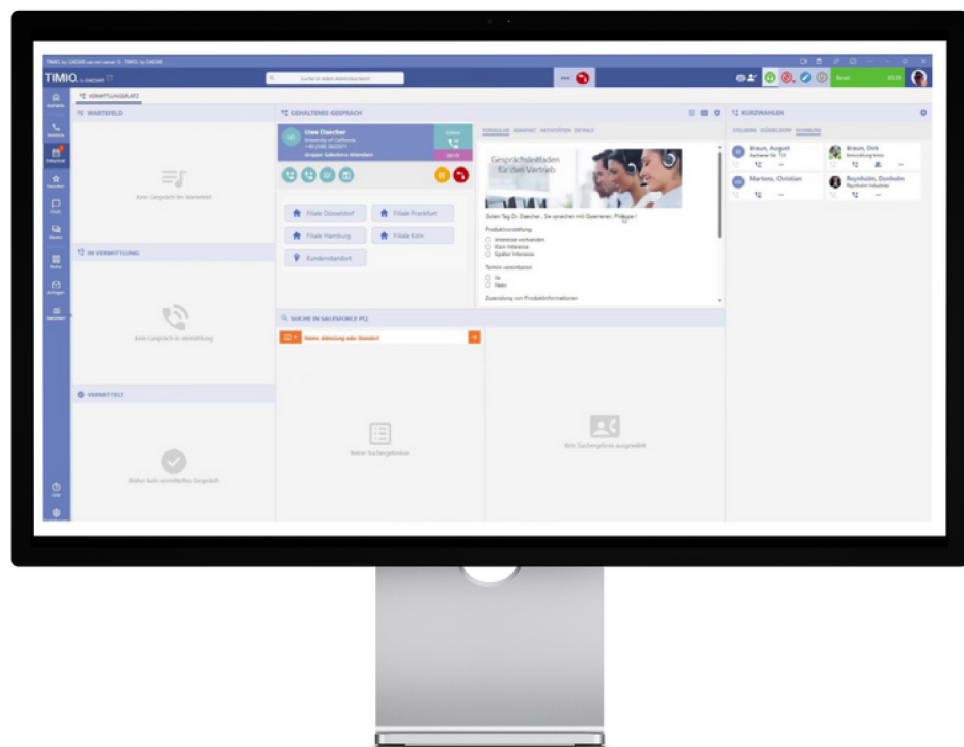
Die Kunden ziehen es vor, mit einem Unternehmen zu arbeiten, das sie zu jeder Tageszeit erreichen können. Wenn sie ein Produkt oder eine Dienstleistung von Ihrem Unternehmen kaufen, erwarten sie, dass sie Sie bei Problemen, wie z. B. fehlerhaften Artikeln oder nicht gelieferten Produkten, kontaktieren können.

Das Verfassen einer langen E-Mail, in der Sie genau beschreiben, was ihr Problem ist, dauert Ihnen zu lange. Sie wollen eine unmittelbare Antwort und eine schnelle Lösung für ihr Problem. Mit der richtigen Software können Sie Fragen schnell beantworten und dafür sorgen, dass sich Ihre Kunden gehört fühlen.

8. Contact Center Software ist sicher

Kundendaten sind eine Art Unternehmensschatz. Sie enthalten nützliche Informationen, wie z. B. Produktpräferenzen und Einkaufsverhalten. Die Daten Ihrer Kunden zu schützen, kann jedoch eine Herausforderung sein, vor allem, wenn Sie kein Sicherheits- oder Backup-System haben, um sie zu schützen.

Contact Center Software bietet oft Funktionen wie sofortige Cloud-Sicherung. Wenn Sie Anrufe von Kunden erhalten, sichert die Software die Informationen sofort in ihrem System. Sie müssen nicht befürchten, die Daten der Kunden zu verlieren, die Ihrem Unternehmen tatsächlich helfen.

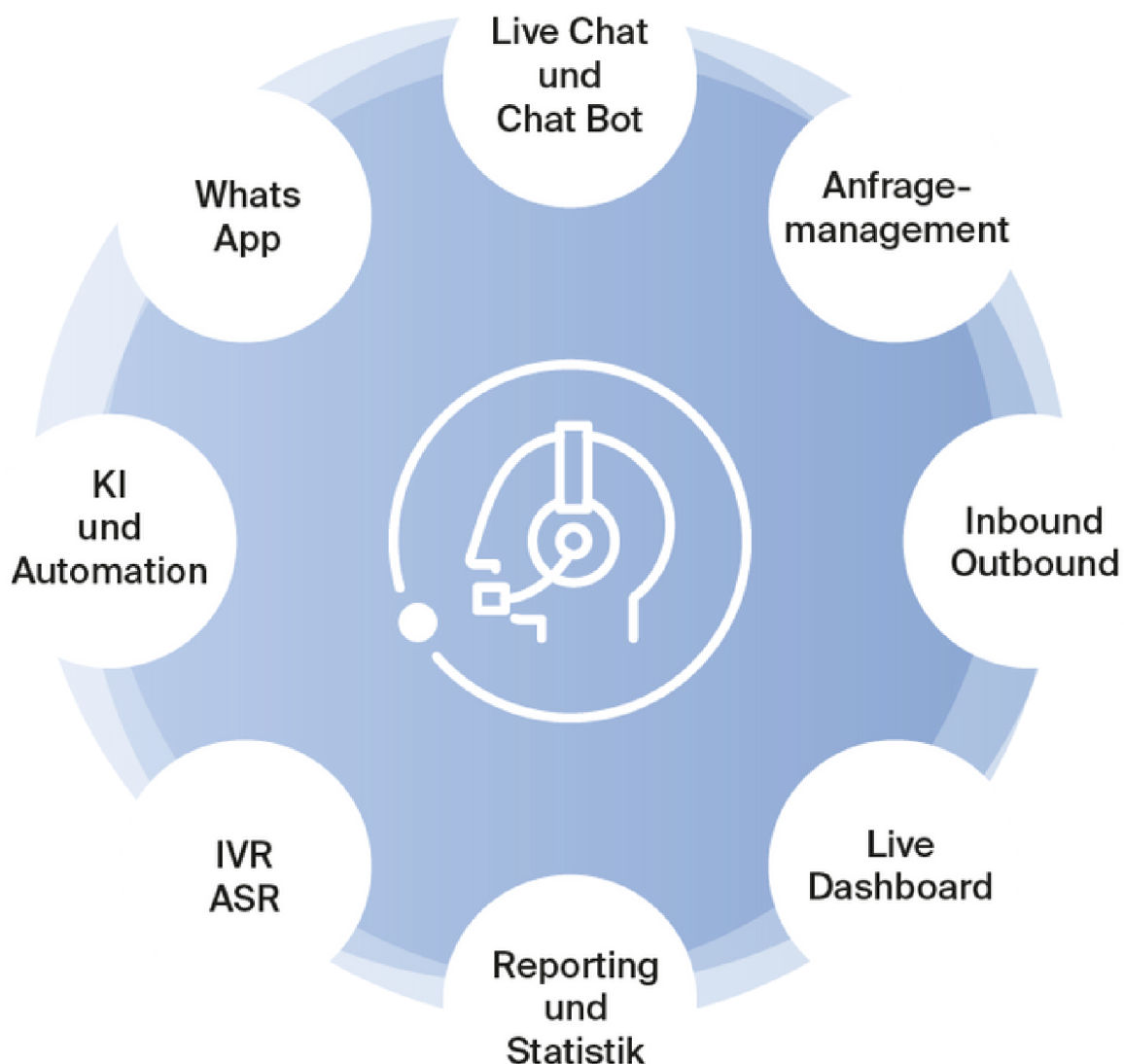


Schlussfolgerung

Um die Produktivität Ihrer Kundendienstabteilung zu steigern, ist Contact Center Software ein echter Gewinn. Es hilft Call Agents bei der Verwaltung aller ein- und ausgehenden Anrufe, indem es sie weiterverfolgt und weiterleitet.

Die Software bietet auch Funktionen zur Bearbeitung einer Vielzahl von Kundenanfragen, wie z. B. allgemeine Anfragen, technische Unterstützung, Beschwerden und Verkaufsanrufe.

Software wie MCA TIMIO360 integriert alle Ihre Kontaktkanäle in ein einziges System und macht das Leben Ihrer Agenten viel einfacher. Und das Beste daran ist, dass es innerhalb von wenigen Tagen einsatzbereit sein kann, ohne dass Ihre IT-Abteilung Hilfe leisten muss.



ERFAHREN SIE MEHR - DIREKT UND PERSÖNLICH



1CTec Group GmbH

Sankt-Jobser-Str. 49
52146 Würselen

Telefon: +49 2405 89242-900

E-Mail: info@1ctec.de

Web: www.1ctec.de



pio CRM
pio ERP
pio BI/BA
pio Finance
pio DMS
pio UC&C/ACD
pio IoT/M2M
pio Fördermittel

1CTec Group
THINK. BETTER. BUSINESS.

Digitalisierung: Konkret. Greifbar. Machen.

