

Digitale Kundenbetreuung

Interagieren Sie mit Ihren Kunden über die Kanäle ihrer Wahl

Ihre Kunden möchten jederzeit und über jeden Kanal bedient werden. Mit Atos Cloud Contact Center powered by CXone ist es einfach und kostengünstig, digitalen Kundenservice und ein hervorragendes Kundenerlebnis über all die verschiedenen digitalen Kanäle zu bieten, die Ihre Kunden nutzen möchten. Sie können flexibel aus einer breiten Palette digitaler Kanäle wählen, einschließlich aller wichtigen mobilen und Social Media Messaging-Apps, um mit Ihren Kunden über den von ihnen bevorzugten Kanal in Kontakt zu treten. Ihre Agenten verwenden einen einheitlichen Desktop, um alle diese Kanäle über eine intuitive Oberfläche zu verwalten. Der Zugriff auf den Kundenkontext und den kanalübergreifenden Interaktionsverlauf hilft ihnen, auf einer persönlicheren Ebene zu interagieren. Die Verwendung von CXone als einzige Contact-Center-Plattform für den digitalen Kundenservice erleichtert die Verwaltung und bietet eine 360-Grad-Ansicht aller Kanäle, einschließlich Berichterstattung und Analysen für Ihren gesamten digitalen Contact-Center-Betrieb.

Eine Lösung, jeder Kanal

CXone vereinfacht und optimiert den digitalen Kundenservice einfach und wirtschaftlich, da es eine große Auswahl an digitalen Kanälen unterstützt, darunter Live-Chat, soziale Medien, Messaging, mobile Apps und Social Monitoring, so dass Sie mit Ihren Kunden über den von ihnen bevorzugten Kanal in Kontakt treten können.

- Gehen Sie schnell auf geschäftliche Anforderungen ein, indem Sie aus dem branchenweit größten Angebot an nativ unterstützten digitalen Plattformen flexibel die Kanäle auswählen, die Sie benötigen.
- Erschwingliche Bereitstellung beliebiger oder aller Kanäle für beliebige oder alle Ihre Agenten.
- Fügen Sie einfach und schnell neue Kanäle hinzu, um den sich ändernden Kundenwünschen gerecht zu werden.

Unterstützen Sie Ihre Agenten

Helfen Sie Ihren Agenten, ein besseres Kundenerlebnis zu schaffen mit mehr Kontext und weniger Silos, und automatisieren Sie Routine-Interaktionen mit KI-gesteuerten Bots.

- Steigern Sie die Produktivität Ihrer Agenten mit einer einheitlichen Benutzeroberfläche und konsistenten Bedienelementen für alle digitalen Kanäle.
- Ermöglichen Sie Ihren Agenten ein besseres Kundenerlebnis mit sofortigem Zugriff auf die Kundenkarte, die dem Agenten den Kundenkontext für jede Interaktion liefert, einschließlich Kundendaten, Stimmungen, Status von Influencern und Account-Informationen für Soziale Medien sowie kanalübergreifendem Interaktionsverlauf
- Ermöglichen Sie Ihren Agenten, das Kundenerlebnis und die Problemlösungsrate beim Erstkontakt zu verbessern, indem sie je nach Bedarf die Kanäle wechseln oder kombinieren.

Drei Wege zur Digitalisierung

Nur digital



Heute: Vollständig digitaler Kundenservice, kein Plan oder Bedarf für Sprache

Nur digital

Digital First



Heute: Vollständig digitaler Service neben herkömmlicher Sprach-ACD
Zukunft: Hinzufügen von Sprache zur digitalen ACD

Digital zuerst Omnichannel

Ausweitung auf Digital



Heute: Modernisieren Sie in einem Schritt zu einer neuen ACD mit vollständigen digitalen und Sprachfunktionen

Eine Lösung, optimierte Verwaltung

Noch nie war es so einfach, eine Vielzahl von digitalen Kanälen zu überwachen und zu verwalten. Mit CXone können Sie alle digitalen Kanäle auf einer einzigen Contact Center-Plattform konsolidieren, ohne Zeit und Mühe darauf verwenden zu müssen, mehrere Einzellösungen in Einklang zu bringen.

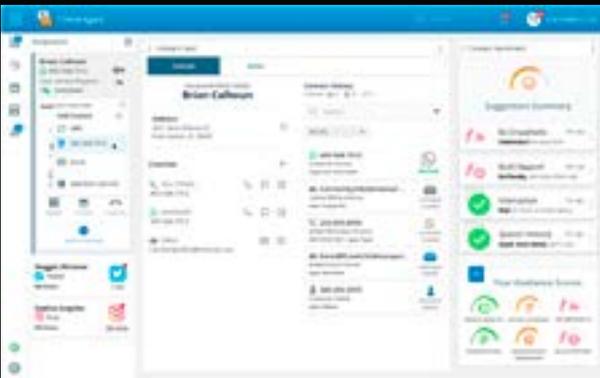
- Optimieren Sie die Verwaltung mit einer einzigen Schnittstelle für Benutzer, Fähigkeiten und Routingflüsse.
- Konsolidieren Sie Workforce Engagement, einschließlich Terminplanung, Aufzeichnung, Qualitäts- und Leistungsmanagement.
- Berichte und Analysen zur digitalen Interaktion über alle Kanäle hinweg.

Werden Sie digital - auf Ihre Weise

Setzen Sie digitale Kanäle so ein, wie es Ihren geschäftlichen Anforderungen am besten entspricht:

- Entscheiden Sie sich für CXone als die Lösung Ihrer Wahl für alle Ihre Anforderungen an den digitalen Kundenservice - wählen Sie aus einer breiten Palette von digitalen Kanälen und profitieren Sie von einer einheitlichen Agentenschnittstelle, Verwaltung und Management.
- Stellen Sie flexibel und kostengünstig eine beliebige Anzahl von digitalen Kanälen bereit, ohne dass Sie Ihre bestehende Callcenter-Lösung für Sprache ersetzen müssen.
- Setzen Sie Atos Cloud Contact Center als Ihre konsolidierte Contact Center-Lösung für alle digitalen und Sprachkanäle ein.

CXone Agent für Salesforce Agent Desktop



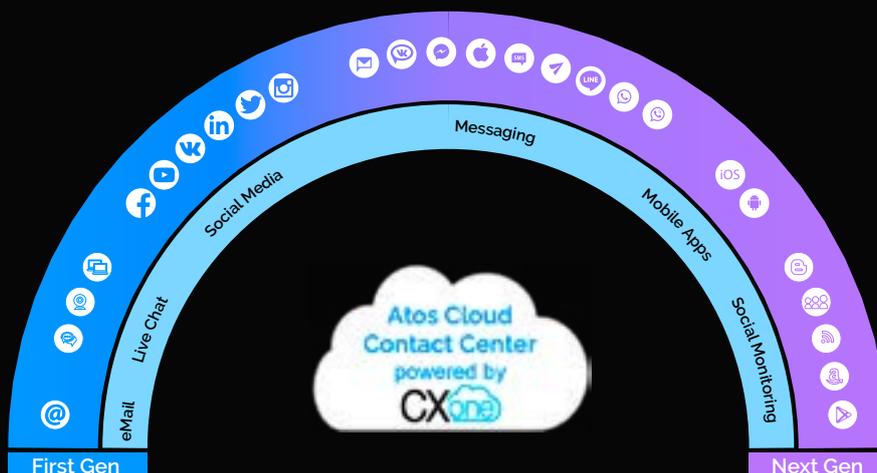
MEHRWERTE

- Machen Sie Ihre Kunden glücklich. Unterstützen Sie sie über die von ihnen bevorzugten Kanäle.
- Senken Sie die Kosten und steigern Sie die Produktivität durch einen einheitlichen digitalen Kundenservice.
- Vereinfachen und konsolidieren Sie das Management und die Verwaltung digitaler Kanäle.

SCHLÜSSELFUNKTIONEN

- Wählen Sie flexibel aus über 30 digitalen Kanälen.
- Nutzen Sie KI und Bots, um Routine-Interaktionen zu automatisieren.
- Befähigen Sie Ihre Agenten mit einer einzigen Schnittstelle für alle Kanäle.
- Konsolidieren Sie Berichte und Analysen über alle digitalen Kanäle hinweg.
- Prognostizieren, planen, überwachen und verwalten Sie die Qualität über alle digitalen Kanäle.
- Verwalten und managen Sie alle digitalen Kanäle in einer Lösung.
- Setzen Sie digitale Kanäle nach Ihren Vorstellungen ein: nur digital, digital-first oder digital erweitert.

CXone Digital Customer Service: Unterstützte Kanäle



Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 111.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von zirka 11 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cybersecurity sowie Cloud und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe maßgeschneiderte, ganzheitliche Lösungen für sämtliche Branchen in 69 Ländern. Als Pionier im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen und Produkte arbeitet Atos für seine Kunden an sicheren, dekarbonisierten Digitaltechnologien. Atos ist eine SE (Societas Europaea), die an der internationalen Börse Euronext Paris notiert ist.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

[Erfahren Sie mehr über uns](#)

atos.net

atos.net/career



Über NICE

Bei NICE verbessern wir Kundenkontakt, Customer Experience und schützen die Finanzen & Sicherheit Ihrer Kunden. Wir bei NICE konzentrieren uns darauf, Reibungspunkte zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu vermeiden und außergewöhnliche Kundenerlebnisse für eine stärkere Markentreue und unverbrüchliche Kundenbeziehungen zu schaffen. Wir unterstützen Unternehmen dabei, die heutigen Erwartungen von Verbrauchern und Mitarbeitern zu erfüllen, indem wir mit CXone, der weltweit führenden Cloud-CX-Plattform, mühelose, konsistente und personalisierte digitale Erfahrungen bieten.

www.nice.com

For more information: unify.com/cloud-contact-center

Atos is a registered trademark of Atos SE, February 2023.
© Copyright 2023, Atos SE. Confidential Information owned by Atos group, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval of Atos.