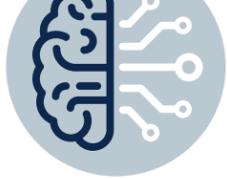
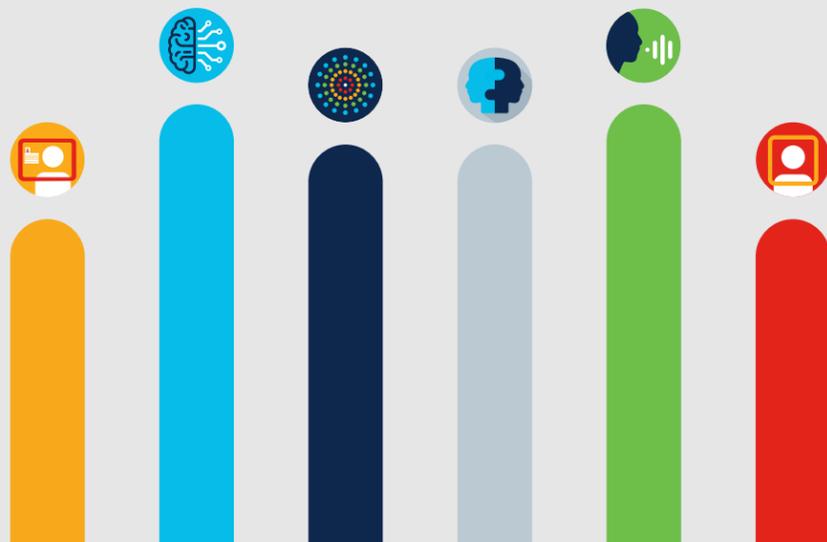


Das kognitive Contact Center

Intelligenteres Arbeiten mit **Webex Contact Center**



B2B-Unternehmen differenzieren sich durch die Erfahrungen, die sie Kunden bieten. Diese Strategie wird zunehmend an Bedeutung gewinnen, während die Differenzierung bei Produkten und Preisen weniger wichtig wird.¹



Das Kundenerlebnis wird entscheidend dafür, wie Unternehmen Wettbewerb betreiben und ihre Marken differenzieren. Indessen möchten Kunden mehrere Kontaktmöglichkeiten haben (Sprachnachricht, E-Mail, SMS, Chat und soziale Medien), was es Mitarbeitern in Contact Centers schwer macht, alle diese Kanäle zu verwalten und Kunden an die richtigen Ansprechpartner zu verweisen.

Anfragen über diese Kanäle kommen im Contact Center häufig isoliert an; das ist für Agenten frustrierend, weil sie unterschiedliche Anwendungen verwenden müssen, und Kunden sind unzufrieden, weil ihr Erlebnis fragmentiert und unpersönlich ist.

Was passiert, wenn Sie führende Technologie nutzen, um ein kognitives Contact Center aufzubauen? Sie erhalten leistungsstarke Informationen über Ihre Kunden, vorausschauende und proaktive Kundenerlebnisse und eine nahtlose Integration in den Rest Ihres Unternehmens.

Mit den richtigen Ressourcen und Lösungen kann das Contact Center erstmals mehr positive Geschäftsergebnisse erzielen.

Kapitel 1: Aufbau eines kognitiven Contact Centers

Kapitel 2: Datengesteuerte Kundenerlebnisse

Kapitel 3: Bedarf an vorausschauenden Prozessen

Kapitel 4: Integriertes Collaboration-Portfolio

Kapitel 5: Vorteile für alle

1. Kunden: die Zukunft der B2B-Kundenerfahrung 2020, Walker Research-Bericht, 2013.

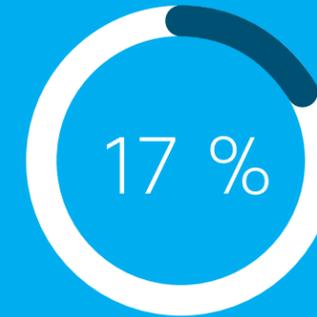
1

Aufbau eines kognitiven Contact Centers

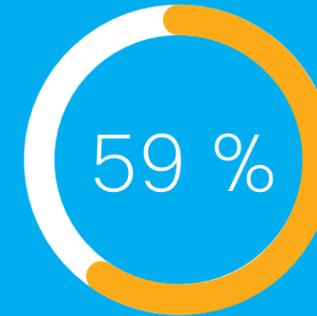
Verwandeln Sie Herausforderungen in Chancen.

Wenn es darum geht, das Kundenerlebnis zu verbessern, müssen Lösungen her, welche die größten Bedenken von Kunden aus dem Weg räumen, wie:

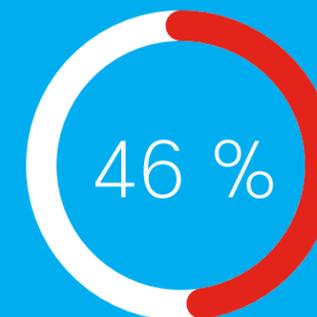
- Fragmentierte und unzusammenhängende Erlebnisse
- Langsame Problembhebung
- Lange Wartezeiten
- Ineffektive Agenten, denen es an Wissen und Erfahrung mangelt
- Mangel an Kontaktoptionen (z. B. Chat, Telefon, E-Mail)
- Unpersönliche Gespräche



US-Verbraucher geben an, dass sie bereit sind, 17 Prozent mehr für Geschäfte mit Unternehmen auszugeben, die einen exzellenten Service bieten.²



In den Vereinigten Staaten, wenden sich 59 Prozent der Befragten nach mehreren schlechten Erlebnissen von einem Unternehmen ab, obwohl sie das Unternehmen oder das Produkt mögen, und 17 Prozent nach nur einer schlechten Erfahrung.³



46 Prozent aller Verbraucher wenden sich von einer Marke ab, wenn die Mitarbeiter nicht über ausreichende Kenntnisse verfügen.³

Während Sie diese Probleme angehen, sollten Sie auch daran denken, dass ihre Contact Center-Agenten eigene Probleme haben, die sie daran hindern, ihre Aufgaben bestmöglich zu erledigen:

- Sie sind angesichts zu vieler Informationen überfordert.
- Sie können nicht die richtigen Informationen finden, um ein Kundenproblem im ersten Anlauf zu beheben.
- Sie wissen nicht genug über Kunden, um sie auf persönliche Weise zu betreuen.
- Sie nutzen zu viele Anwendungen und Systeme.
- Sie haben Schwierigkeiten, in Echtzeit Antworten von Experten zu erhalten.
- Sie wünschen sich Jobzufriedenheit und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben.

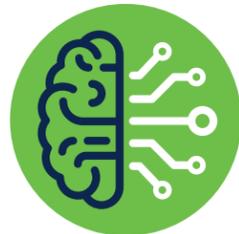


Was ist ein kognitives Contact Center?

In einem kognitiven Contact Center liegen jedem Aspekt der Kunden- und Agentenerfahrung intelligente Funktionen zugrunde. Wir bei Cisco nutzen Technologie, um diese Erlebnisse von innen nach außen zu transformieren.



Leistungsstarke Cloud-Datenanalysen, mit denen Sie mehr über Ihre Kunden erfahren können



Künstliche Intelligenz (KI), die Kontext hinzufügt, Vorschläge macht und vorausschauende, proaktive Erlebnisse für Ihre Kunden schafft



Integrierte Zusammenarbeit, damit Ihre Agenten schnell auf Experten zugreifen und damit die Problemlösung bei der ersten Kontaktaufnahme verbessern können





Cisco Contact Center-Lösungen bieten innovative Funktionen:

- Omni-Channel
- Vorausschauende, analysebasierte Weiterleitung
- Zusammenarbeit und Kommunikation mit Experten
- CRM-Integrationen
- Umfassende Analyse der Kundenentwicklung
- Workforce Optimization
- Outbound-Kampagnen

2 Datengesteuerte Kundenerlebnisse

Contact Centers verfügten früher nicht über ausreichende Daten. Jetzt gibt es eine Fülle an Daten und das bedeutet, dass Sie umfassende Einblicke in die Erlebnisse Ihrer Kunden gewinnen können. Diese Einblicke helfen Ihnen dabei, mehr über die Weiterentwicklung Ihrer Kunden zu erfahren, während diese durch Ihr gesamtes Unternehmen – über das Contact Center hinaus – navigieren.

Die Möglichkeit, alle diese wunderbaren Daten zu erfassen, zu konsolidieren und zu analysieren, hilft Ihnen, das Kundenerlebnis zu verbessern. Sie hilft Ihnen zu verstehen, was ihnen gefällt und was nicht. Sie unterstützt Sie bei der Identifizierung von Verhaltensmustern, mit denen Sie die Kundenerfahrung noch besser und profitabler machen können.

Künstliche Intelligenz ist in Kombination mit Daten ein leistungsstarkes Tool, mit dem Sie die Interaktion mit Ihren Kunden verbessern können. Sie bietet ihren Agenten Kontext, Wissen und relevante Informationen, die sie für die proaktive und vorausschauende Betreuung von Kunden benötigen.



Analysen ermöglichen jetzt und in Zukunft bessere Kundenerlebnisse.

Mit dem Customer Journey Analyzer von Cisco können Sie das Kundenerlebnis dynamisch verbessern und so die Zufriedenheit, Kundentreue und lebenslangen Wert fördern. Der Customer Journey Analyzer ist Cloud-basiert und funktioniert auch mit Ihren lokalen Cisco® Contact Center-Lösungen. Er erfasst und vereinheitlicht alle Ihre Kundendaten aus mehreren Datenquellen und Systemen, die in Ihrem Unternehmen verwendet werden, und bietet einen umfassenden Überblick über Ihre End-to-End-Kundenentwicklung, und das alles in einem einzigen Tool.

Mit statistischen Leistungsanalysen bewertet der Analyzer die Attribute und Verhaltensweisen von Kunden und Agenten, die zu optimalen Geschäftsergebnissen führen. Sie können „Was-wäre-wenn“-Szenarien entwickeln, die geschäftliche Beeinträchtigungen bei Veränderungen prognostizieren helfen, z. B. bei der Weiterleitung von Kunden, der Agentenqualifizierung, der Personalbesetzung und so weiter. Der Analyzer prognostiziert sogar die Anforderungen der Kunden, ordnet sie dem am besten geeigneten Agenten zu und leitet Kunden entsprechend weiter.

Der Analyzer bietet eine vollständige und konsolidierte geschäftliche Ansicht der Kundenentwicklung, damit Sie die Betriebseffizienz, Geschäftsergebnisse und das Kundenerlebnis optimieren können.

Reibungslose Migration zur Cloud

Cisco bringt Cloud-Technologie und KI zusammen und überträgt sie auf Ihr Contact Center – ganz gleich, ob es sich vor Ort oder in der Cloud befindet. Sie können Ihr Cisco Contact Center vor Ort unterhalten und gleichzeitig erweiterte Cloud-Services hinzufügen, die Ihre betrieblichen Abläufe nicht stören. Sie haben jetzt eine Hybrid-Bereitstellung, mit der Sie Cloud-Innovationen und alle damit verbundenen Vorteile genießen können, bis Sie für eine vollständige Migration bereit sind. Und Sie schützen Ihre wertvollen Investitionen vor Ort.

Flexibles Pay-as-you-grow-Konzept

Um den Übergang zur Cloud noch reibungsloser zu gestalten, haben wir den **Cisco Collaboration Flex Plan** für Contact Center entwickelt. Mit dem Collaboration Flex Plan können Sie eine Kombination aus in der Cloud bereitgestellten, lokalen und gehosteten Contact Center-Services in einem benutzerbasierten Subscription erwerben, und zwar als Pay-as-you-grow-Nutzungsmodell. Auf diese Weise können Sie Ihre Benutzer wie und wann immer Sie wollen verlegen und Sie erhalten zusätzlichen Investitionsschutz.



Sie denken über eine Umstellung auf die Cloud nach?
[Bereitschaftsanalyse lesen >](#)

3

Bedarf an vorausschauenden Prozessen

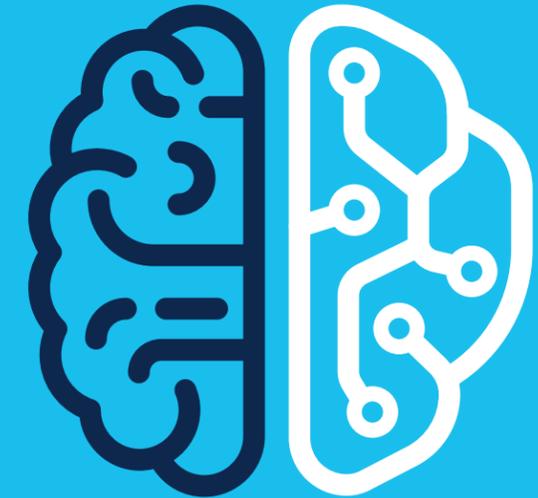
Was bedeutet es, eine vorausschauende Kundenerfahrung zu bieten?

Es bedeutet, die richtige Ressource zum richtigen Zeitpunkt und basierend auf aktuellen Gesprächen zu finden – ganz gleich, ob es sich um eine Person oder um Informationen handelt. Und dann werden diese Informationen genutzt, um Probleme im ersten Anlauf zu lösen.

Nehmen wir an, dass ein Kunde über die Chat-Funktion zu einem Contact Center gelangt. Wenn er mit einem Agenten kommuniziert, hört Cisco Answers mithilfe von KI die Konversation mit und schlägt in Echtzeit relevante Artikel und Lösungen für das Problem des Kunden vor.

Aber was passiert, wenn wir noch einen Schritt weitergehen? Was wäre, wenn wir künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen nutzen würden, um ein Kundenproblem vorherzusagen und ihm eine Lösung zukommen lassen, bevor er überhaupt von dem Problem weiß? An dieser Stelle wird es magisch.

Cisco integriert künstliche Intelligenz in das Contact Center, um Ihnen mehr zu bieten als Self-Service-Funktionen mit Bots oder die Effizienz von Agenten. Mit der richtigen Technologie erreichen Sie personalisierte, vorausschauende und proaktive Interaktionen mit Ihren Kunden, welche die Kundentreue und den lebenslangen Wert fördern.



Ein vorausschauendes Kundenerlebnis verfolgt drei Hauptziele:

1. Intelligente Zuweisung von Kunden zu Agenten
2. Bereitstellung des richtigen Kontexts zum erforderlichen Zeitpunkt
3. Eine personalisierte, vorausschauende und proaktive Betreuung

4

Ein integriertes Collaboration-Portfolio



Unternehmen, die ihre Agenten mit Unified Communications (UC) unterstützen, erzielen bei Kunden eine Steigerung der Gewinnmarge um 68 Prozent.⁴



98 Prozent der Unternehmen bemerken eine verbesserte Kundenbindungsrate, wenn ihr Contact Center UC-fähig ist.⁴



25 Prozent der Unternehmen verzeichnen mit einem UC-fähigen Contact Center einen Rückgang bei der Agenten-Fluktuationsrate.⁴

Digitale oder menschliche Agenten machen den Unterschied, wenn es um aussagekräftige Kundeninteraktionen geht. Aber sie benötigen oft ein wenig Hilfe von Experten, um Kunden Lösungen bereitzustellen. Das Contact Center war bisher ein isolierter Bereich, der es Agenten schwer machte, mit Fachexperten und anderen Personen innerhalb des Unternehmens Kontakt aufzunehmen.

Mit den Lösungen von Cisco ist es möglich Kommunikationsbarrieren zu überwinden und das Contact Center so zu erweitern, dass es den Rest des Unternehmens miteinbezieht. Dies wird durch ein integriertes Portfolio an Collaboration-Lösungen erreicht, die nahtlos mit Ihrem Contact Center zusammenarbeiten.

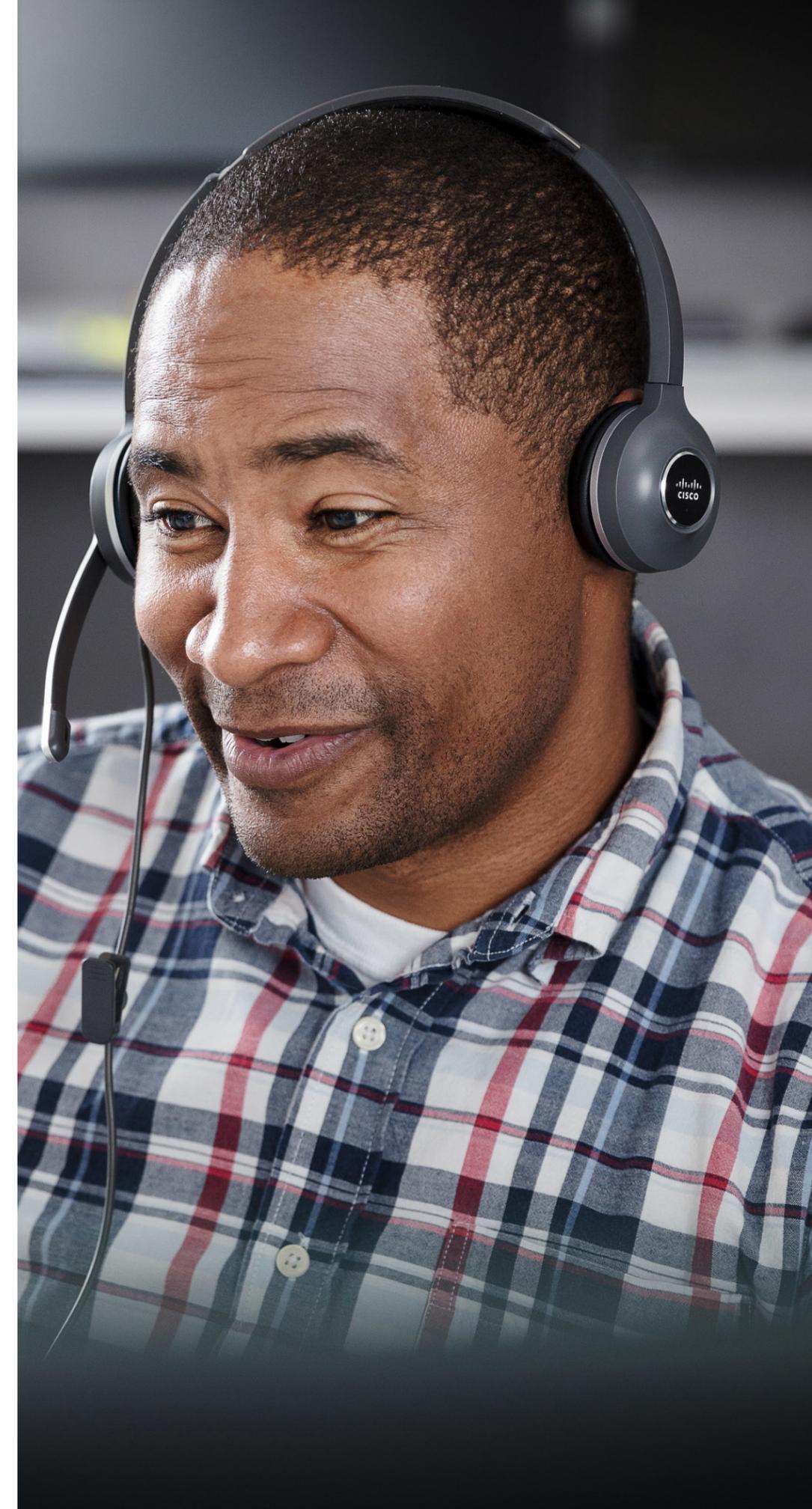
Stellen Sie sich das gesamte Unternehmen als ein riesiges Contact Center vor, in dem jede Frage von der richtigen Person beantwortet werden kann. Wenn eine komplexe Anfrage auftritt, kann der Contact Center-Agent einfach einen Fachexperten finden, anrufen oder per Nachricht informieren, ohne seinen Desktop verlassen zu müssen.

Auf diese Weise können Agenten produktiver arbeiten, enge Beziehungen mit Kollegen im Backoffice aufbauen und Kunden sofort Antworten zukommen lassen.

5 Alle profitieren.

Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Agenten sind zufriedener und produktiver, wenn Sie mit den Tools, Ressourcen und Kundeninformationen ausgestattet sind, die sie für eine erfolgreiche Erledigung ihrer Arbeit brauchen.
- Agenten haben bei Bedarf jederzeit Zugang zu Kontextinformationen und Fachexperten.
- Risikokunden werden an das Unternehmen gebunden, wenn Sie ihre Bedürfnisse vorhersagen und sie an die am besten geeigneten Agenten verweisen können.
- Die Betriebseffizienz wird verbessert, wenn Sie die Anrufsauslastung über Standorte und Agenten hinweg und unabhängig von deren geografischen Lage ausgleichen.
- Die Kosten sind geringer, wenn Sie Ihre Contact Center-Infrastruktur in die Cloud verlegen.
- Agenten sind in der Lage, proaktive und vorausschauende Kundenerlebnisse bereitzustellen. Das macht das Contact Center zu einem strategischen Zentrum, das den Aufbau von tieferen und profitableren Beziehungen zu Ihren Kunden erlaubt.



Ihre Kunden sind nicht immer einfach zufriedenzustellen, aber wenn Sie ihre Erfahrung zur strategischen Priorität für Ihr Unternehmen machen, können Sie alle möglichen positiven Geschäftsergebnisse erreichen, beispielsweise eine verbesserte Kundenzufriedenheit und Wettbewerbsvorteile. Wenn Kunden zufrieden sind, sagen sie es weiter. Sie verweisen häufiger auf Sie und helfen dabei, den Ruf Ihrer Marke zu verbessern.

All dies kann mit führender Technologie und dem richtigen Partner erreicht werden, der über das richtige Know-how verfügt, um Ihnen bei der Erreichung Ihrer Ziele zu helfen.

Vorteile für Ihre Kunden:

- Sie erhalten einen schnelleren, besseren und proaktiveren Service.
- Sie fühlen sich von Ihren Agenten verstanden.
- Sie profitieren von einem nahtlosen Benutzererlebnis ohne Weiterleitungen und lange Wartezeiten.
- Ihre Anforderungen werden antizipiert und sie werden mit dem besten Agenten verbunden.
- Ihre Probleme werden beim ersten Kontakt behoben, ohne dass sie zurückrufen müssen.



Hier erfahren Sie, wie Sie den Wert Ihrer aktuellen Investition in Contact Center maximieren können.

[Mehr erfahren >](#)





Warum Cisco?

Ein herausragendes Kundenerlebnis bei jeder Kontaktaufnahme war noch nie so wichtig. Denn so werden Kaufentscheidungen getroffen. Cisco bietet das umfassendste Contact Center-Portfolio, das erstklassige Cloud-Anruffunktionen, Meetings und Lösungen für die Teamzusammenarbeit bietet, die Audio- und Videogeräte sowie Headsets beinhaltet.

- **Globaler Marktführer für Cloud-Lösungen:** Cisco verfügt im Bereich Contact Center-Lösungen über die meisten Marktanteile. Wir sind die Nummer eins in Nordamerika und die Nummer zwei weltweit. Wir haben mehr als 30.000 treue Kunden und über 3 Millionen Agenten weltweit im Einsatz.
- **Integriertes Portfolio:** Cisco verfügt über ein umfassendes und eng integriertes Portfolio sowie über fundiertes Know-how in den Bereichen Kommunikation, Contact Center, Zusammenarbeit, Anruflösungen, Sicherheit, Netzwerk und Geräte. Wir bieten herausragende Skaleneffekte bezüglich Forschung und Entwicklung und die Integration von wichtigen Funktionen.
- **Flexible Migration:** Mit unserem Ansatz „die Cloud zuerst, aber nicht ausschließlich“ können Sie ganz einfach Ihre ersten Schritte in Richtung Cloud unternehmen. Starten Sie mit einem flexiblen Nutzungsmodell und fortschrittlichen Hybrid-Cloud-Services, die Ihnen Cloud-Innovationen bieten, ohne Ihre kritischen Abläufe vor Ort zu stören.



- **Intelligente Umstellung:** Cisco nutzt die Vorteile von Cloud-Analysen und künstlicher Intelligenz, um kontextbezogene, suggestive und vorausschauende Kundenerlebnisse bereitzustellen. Wir haben mehrere Milliarden Dollar in Unternehmen investiert, die unsere KI- und ML-Praktiken unterstützen.
- **Einheitliche offene Plattform:** Unsere offene Plattformarchitektur sorgt dafür, dass Sie die Geschäftsprozesse und die Workflow-Effizienz ganz einfach verbessern und alle Geschäftstools, die in Ihrem Contact Center eingesetzt werden, integrieren können. Unsere intuitiven Desktop-, Reporting- und Managementtools für Agenten bieten ein einheitliches Anwendererlebnis.
- **Sicherheit und Vertrauen:** Cisco steht in dem Ruf, echte Sicherheit zu bieten, und wir investieren weiterhin Milliarden von Dollar, um ihre Contact Center sicherer zu machen.

[Bericht anfordern](#)

[Mehr Infos](#)