

Bieten Sie ein hervorragendes Kundenerlebnis

SO VERÄNDERT DYNAMISCHES CASE MANAGEMENT DEN KONTAKTZENTRUMSBETRIEB UND ERMÖGLICHT HERVORRAGENDE, INDIVIDUELLE KUNDENERLEBNISSE

EINE ZENTRALE, KONTEXTBEZOGENE KUNDENSICHT

Unternehmen stehen unter immer höherem Druck, Kunden zu gewinnen, zufrieden zu stellen und zu halten. Um ein herausragendes Kundenerlebnis bieten zu können, muss den Bedürfnissen des Kunden an allen Touchpoints entsprochen werden. Die meisten Unternehmen werden jedoch von isolierten Betriebsabläufen, Prozessen und Technologien gelähmt, die hohe Hürden für die Bereitstellung einer nahtlosen Customer Journey darstellen. Die Zusammenführung datenreicher Systeme und wachsender Kommunikationskanäle verstärkt für Unternehmen die Notwendigkeit, eine ganzheitliche Kundensicht über alle Kanäle hinweg zu bieten – zum Vorteil von Kontaktzentrumsmitarbeitern sowie Kunden.

Eine Plattform für Dynamisches Case Management (DCM), die fortschrittliche Datenanzeige und -verwaltung, Analytics und Zusammenarbeit miteinander verbindet, kann eine zentrale, kontextbezogene Ansicht des Kunden liefern. Diese kontextbezogene Ansicht – und die Fähigkeit, nahtlos darauf zu reagieren – ist für Unternehmen, die hervorragenden Kundenservice bieten möchten, unverzichtbar.

DIE WICHTIGSTEN TRENDS, DIE KUNDENINTERAKTIONEN UND KONTAKTZENTRUMSQUALITÄT PRÄGEN:

1. Digitale Transformation für ein individuelles Kundenerlebnis

Unternehmen müssen sich durch ein individuelles Kundenerlebnis von der Masse abheben. Eine zukunftsorientierte digitale Transformationsstrategie ist unverzichtbar, um wettbewerbsfähig zu bleiben und das Kundenerlebnis von Anfang bis Ende neu zu definieren.

2. Technologische Revolution als treibende Kraft für Kundenerwartungen

Revolutionäre Fortschritte im Zuge digitaler Transformation treiben die Erwartungen der Kunden lawinenartig weiter in die Höhe. Die Kunden von heute sind daran gewöhnt, dass alles verbunden ist, und entwickeln sich rascher weiter als Unternehmen.

3. Automatisierung für Mitarbeiter: KI und RPA

KI, RPA, Maschinelles Lernen, IoT und weitere neue, aufstrebende Technologien versetzen Mitarbeiter in die Lage, in Echtzeit intelligenten, hervorragenden Kundenservice zu bieten.

4. Nahtlose Omni-Channel-Interaktionen

Aufgrund von Fortschritten bei Omni-Channel-Interaktionen, müssen Unternehmen identifizieren, wie sie über immer mehr verschiedene Kommunikationskanäle ein nahtloses Kundenerlebnis bieten können.

5. Die Neuinterpretation des Kundeninteraktionszentrums

Kontaktzentren müssen sich in intelligente Kundeninteraktionszentren verwandeln. Sie benötigen neue Fähigkeiten, die auf Multi-Channel-Unterstützung und ereignisbasiertem Case Management basieren und es ihnen ermöglichen, ein nahtloses Kundenerlebnis zu bieten.



Bieten Sie ein hervorragendes Kundenerlebnis

APPIAN CASE MANAGEMENT

Appian bietet eine zentrale, einheitliche Plattform, die sich rund um Case Management, intelligente Geschäftsprozesse und eine zentrale Datensicht gründet und umfassende, innovative Kundeninteraktionen ermöglicht. Mit Appian können Sie Komponenten von Kontaktzentrumsumgebungen verbinden, erweitern oder ersetzen und so rasch die Kundenkontaktfähigkeiten modernisieren. Das Ergebnis ist ein einzigartiges, flexibles System, mit dem Sie jetzt und auch künftig gegenüber der Konkurrenz bestehen können. Unternehmen, die einen Case-Management-Ansatz verfolgen, können nahtlose Kundenerlebnisse bieten und gleichzeitig in allen Unternehmensbereichen innovativer sein. Mit Appian kann sich Ihr Unternehmen auf die Weiterentwicklung seiner Prozesse und seines Betriebs konzentrieren, um künftige Kundenerwartungen zu erfüllen, noch bevor diese überhaupt zu Tage treten.

WAS SPRICHT FÜR CASE MANAGEMENT?

Appian Case Management wird von Kundenserviceteams über die gesamte Customer Journey hinweg genutzt. Ein neuer Fall wird erstellt, wenn ein Mitglied des Kundenserviceteams (CSR) eine Interaktion mit einem potentiellen oder bestehenden Kunden beginnt und den Prozess von Anfang bis Ende durchläuft – vom Onboarding über das Erbringen von Dienstleistungen bis hin zur Abwicklung von Kontokonflikten, dem Erfassen von Daten und schließlich dem Beschwerdemanagement. Dank Echtzeit-Updates wird ein nahtloses Endkundenerlebnis während der Live-CSR-Interaktion gewährleistet.

Erfahren Sie, wie globale Unternehmen die Case-Management-Fähigkeiten von Appian nutzen, um nachhaltige Veränderungen anzustoßen:

- **Target Group**, ein führender Software- und Service-Anbieter, der Kredit-, Investment- und Versicherungsportfolios verwaltet, konnte seine Bearbeitungszeiten im Kundenservice durch eine innerhalb von 2 Wochen bereitgestellte individuelle Förderprogrammumlösung um 80 % verkürzen.
- **Ein globales Investment-Banking-, Verwaltungs- und Sicherheiten-Unternehmen** konnte seine Bearbeitungszeit um 85 % reduzieren und es gab 80 % weniger Eskalationen zum Vorgesetzten. Dies ermöglichte einen wesentlichen Rückgang der Betriebskosten und manuellen Kontrollen sowie eine schnellere Schulung von Kundenservicemitarbeitern aufgrund einer intuitiven grafischen Benutzeroberfläche und einfacherer Schulungssysteme



- **Aviva**, eines der größten britischen Versicherungsunternehmen, erzielte Kosteneinsparungen von 40 % im Betrieb. Dies gelang durch die Konsolidierung von 22 Systemen auf 4 synergistische Appian-Anwendungen und eine Beschleunigung der Reaktionszeiten im Kundenservice um das Neunfache.



Nutzen Sie die Vorteile von Appian, um Ihren Betrieb von Grund auf zu verändern und ein intelligentes Kundeninteraktionszentrum aufzubauen. Erfahren Sie mehr auf appian.com/case-management

FORRESTER

Appian ist laut „The Forrester Wave: Bericht über dynamisches Case Management für das erste Quartal 2016“ führend im Bereich Case Management

Appian

Appian bietet eine führende Low-Code-Software-Entwicklungsplattform, mit der Unternehmen schnell leistungsstarke und einzigartige Anwendungen entwickeln können. Die auf der Plattform von Appian erstellten Anwendungen helfen Unternehmen, ihre digitale Transformation voranzubringen und sich von der Konkurrenz abzuheben.

Weitere Informationen finden Sie auf www.appian.de