

## Appian Intelligent Contact Center™-Plattform

BAUEN SIE MIT DER KRAFT DER INTELLIGENTEN AUTOMATISIERUNG EIN KONTAKTZENTRUM DER NÄCHSTEN GENERATION AUF

- Omni-Channel-Funktionen sorgen für nahtlose Kundeninteraktionen
- Intelligente Automatisierung mit RPA, KI und BPM ermöglicht Agenten effizienteres Arbeiten
- Dynamisches Case Management vereint Systeme und Daten für die ganzheitliche Betrachtung von Kunden
- Eine Low-Code-Anwendungsplattform garantiert eine schnelle Bereitstellung vor Ort und in der Cloud

Das Kontaktzentrum ist bereits seit langer Zeit der Ort, an dem zentral für die Bereitstellung positiver Kundenerlebnisse gearbeitet wird. Mit dem Aufkommen neuer Kommunikationskanäle, einer wachsenden Regulierung und sich verändernden Kundenerwartungen ist die Gewährleistung einer einheitlichen und nahtlosen Interaktion zunehmend schwieriger geworden. Isolierte Betriebsabläufe, manuelle Prozesse und Legacy-Systeme stellen erhebliche Hindernisse dar, wenn es darum geht, ein integriertes Kundenerlebnis zu realisieren.

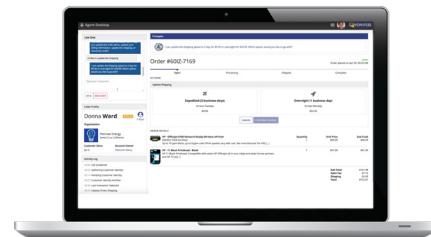
Wie können Führungskräfte in Kontaktzentren vor diesem Hintergrund ihren Betrieb in Interaktionszentren verwandeln, um so das Kundenerlebnis neu zu definieren – und damit auch den Geschäftswert, der für das Unternehmen generiert wird?

### PROFITIEREN SIE VON DEM ENORMEN POTENZIAL DER INTELLIGENT CONTACT CENTER™-PLATTFORM

Die Intelligent Contact Center™-Plattform von Appian erleichtert Unternehmen die Erstellung von Kontaktzentrumsanwendungen der nächsten Generation, die die Kundeninteraktionen verbessern, die Mitarbeitereffizienz erhöhen und strategische geschäftliche Ergebnisse bieten.

#### Omni-Channel-Interaktionen

Verwandeln Sie den Multi-Channel-Support in eine echte Omni-Channel-Umgebung, indem Sie Sprache, Chat, SMS, E-Mail, Social Media und Co-Browsing in einer zentralen Oberfläche integrieren. Bieten Sie Ihren Agenten einen umfassenden Überblick der Customer Journey, kreieren Sie wertvolle Erlebnisse und pflegen Sie eine dauerhafte Kundenbindung.



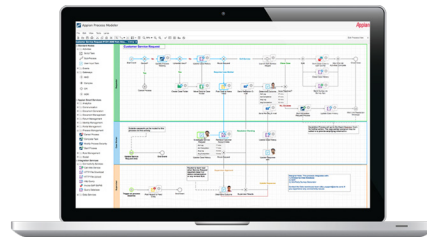
#### Dynamisches Case Management

Schaffen Sie eine zentrale, einheitliche Sicht auf Ihre Kunden und unterstützen Sie High-End-Problemlösungen für komplexe Interaktionen. Mit der Vereinheitlichung von Interaktionen zwischen Menschen, Prozessen, Daten und Inhalten bietet das Case Management eine leistungsstarke Schnittstelle, die es Mitarbeitern ermöglicht, genaue Informationen bereitzustellen und schneller Lösungen zu erreichen.



## Intelligente Automatisierung

Automatisieren Sie Arbeit und orchestrieren Sie Prozesse, integrieren Sie Systeme und wenden Sie Geschäftsregeln an – mit Geschäftsprozessmanagement (BPA), Robotic Process Automation (RPA) und künstlicher Intelligenz (KI). Ihre Agenten werden durch Robotik unterstützt und mithilfe von künstlicher Intelligenz betreut. Dies erlaubt ihnen, sich auf die Kundenberatung zu konzentrieren, personalisierte Angebote zu erstellen und Upselling-Möglichkeiten zu verfolgen.



## Low-Code-Cloud-Plattform

Wenn die Markteintrittsgeschwindigkeit und Compliance von entscheidender Bedeutung sind, ist die Annahme einer Cloud-Strategie mit einer Low-Code-Anwendungsplattform unerlässlich. Entwickeln Sie Anwendungen, die Anforderungen in den Bereichen Sicherheit, Vertraulichkeit und Compliance erfüllen, während die Bereitstellung beschleunigt und somit auch eine schnellere Wertschöpfung für das Kontaktzentrum erreicht wird.



## WARUM DIE INTELLIGENT CONTACT CENTER™-PLATTFORM VON APPIAN?

Verbessern Sie die Kennzahlen, die wirklich wichtig sind. Führende Organisationen haben ihre Kundeninteraktionen und den Betrieb ihres Kontaktzentrums mit Appian transformiert:

- Target Group konnte mithilfe eines Programms zur Lösung von Kundenproblemen, das innerhalb von nur zwei Wochen bereitgestellt wurde, die **Antwortzeit im Kundenservice um 80 % senken**.
- Eine führende globale Investmentgesellschaft **reduzierte die Reaktionszeit ihrer Kundenbetreuer um 85 %** und die Eskalationen an die Management-Ebene um 80 %, was wiederum zu einer erheblichen Reduzierung der manuellen Kontrollen und Betriebskosten führte.
- Aviva, eines der größten Versicherungsunternehmen in Großbritannien, **verbesserte seine Reaktionszeiten im Kundenservice um den Faktor 9** und erzielte gleichzeitig Kosteneinsparungen von 40 %. Um dies zu erreichen, wurden ganze 22 Systeme in 4 synergetische Appian-Anwendungen konsolidiert.
- Eines der größten Krankenversicherungsunternehmen in den USA **reduzierte den Zeitaufwand für die Datenerhebung im Rahmen der Mitgliederverwaltung um 75 % und erzielte damit jährliche Kosteneinsparungen von 10 Millionen US-Dollar**.

Profitieren Sie von der leistungsfähigen Intelligent Contact Center™-Plattform von Appian, um Ihren Betrieb zu transformieren und ein Kontaktzentrum der nächsten Generation aufzubauen. Bieten Sie Ihren Kunden ein Concierge-Erlebnis, sorgen Sie für erstklassige Mitarbeiter und profitieren Sie rasch von geschäftlich relevanten Ergebnissen und einer höheren Effizienz.



Entdecken Sie, wie Sie Ihre Agenten befähigen und eine dauerhafte Kundenbindung kultivieren können. Mehr Infos erhalten Sie im Ressourcencenter für die Appian Intelligent Contact Center™-Plattform unter [appian.com/beginnen](https://www.appian.com/beginnen).

# 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](https://www.appian.de)