

Die unverzichtbare Migrations-Checkliste zur Ermittlung der richtigen Customer-Experience-Lösung

Ihr Contact Center ist ein wesentlicher Bestandteil Ihres Kundenservices und des Unternehmenserfolgs. Wenn Sie jedoch steigende Kundenerwartungen erfüllen und den laufenden Contact Center-Betrieb verwalten müssen, hängt Ihr Erfolg von der richtigen Technologie ab, die in Ihrem Contact Center zum Einsatz kommt.

Kanäle und die Information von Kunden werden häufig von alternden On-Premises-Systemen ausgebremst, die sich nachteilig auf den Geschäftsbetrieb und die Kundenerfahrung auswirken. Mit den richtigen Contact Center-Lösungen und dem richtigen Anbieter für den Service, den Ihre Kunden erwarten, können Sie den Weg zum nachhaltigen Erfolg ebnen. Die Voraussetzung dafür ist, dass sie in die Lage versetzt werden, Ihre gewünschten Ziele und Ergebnisse zu erreichen.

Nutzen Sie diese Checkliste als Leitfaden, um verschiedene Lösungen kennenzulernen und Ihre geschäftlichen sowie technologischen Anforderungen zu ermitteln.

Berücksichtigen Sie diese Punkte bei der Definition Ihrer Ziele, identifizieren Sie eine Lösung, und bewerten Sie verschiedene Anbieter.

Ermitteln Sie Ihre Ziele

1. Welche der folgenden Geschäftsziele sind für Ihr Unternehmen am wichtigsten?

Niedrigere Gesamtbetriebskosten

Schnelleres Erreichen des ROI/kürzere Amortisierungszeit neuer Lösungen

Höherer Net Promoter Score (NPS)

Verbesserte Kennzahlen für den Service wie eine Problemlösung beim ersten Anruf, durchschnittliche Haltezeit usw.

Weniger Kundenabwanderung/Stärkere Kundenbindung

Vereinfachte Verwaltung von Infrastruktur und Lösungen

Höhere Agenten-/Mitarbeiterzufriedenheit (eNPS)

Niedrigere Fluktuation von Agenten und Mitarbeitern

Lösung von Integrationsproblemen, die sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken

Weniger Herausforderungen bei IT-Support und Entwicklung

Verbesserte Sicherheit und Compliance

Generierung neuer Umsätze oder Up-Selling-Möglichkeiten

Erhöhung der Kundentreue/Lifetime Value

Welche Lösung ist die richtige für Sie?

2. Welches Bereitstellungsmodell ist das richtige für Ihr Unternehmen?

Cloud: Bietet ein Höchstmaß an Flexibilität und Prozessvereinfachung für Ihr Unternehmen. Eine Cloud-Lösung lässt sich je nach Bedarf einfach nach oben oder unten skalieren. Sie bietet den zusätzlichen Vorteil eines abonnementbasierten Services mit vorhersehbaren wiederkehrenden Betriebskosten statt einmaligen hohen Investitionskosten.

Cloud-Services: Für Unternehmen in vertikalen Märkten, in denen gemäß Sicherheits- und Compliance-Vorschriften bestimmte Kontrollen vor Ort erforderlich sind, können Sie Cloud-Services abonnieren, die mit On-Premises-Plattformen funktionieren.

Wichtiger Hinweis

Wenn eine kanalübergreifende Integration sowie die Qualität und Konsistenz der Customer Experience wichtig sind, achten Sie darauf, dass die von Ihnen gewählte Customer-Experience-Plattform in der Lage ist, alle Kanäle zu verbinden. Außerdem sollte sie nahtlos zwischen diesen Kanälen wechseln können, um eine echte, gleichbleibende Customer Experience zu bieten. Die meisten Anbieterlösungen unterstützen momentan nur isolierte Kanäle, die keine einheitliche Customer Experience bieten.

3. Welches Maß an Flexibilität benötigen Sie?

Wir müssen die Personalstärke bei Bedarf einfach nach oben oder unten anpassen.

Wir müssen einfach Verbindungen zu anderen Anwendungen oder Services wie CRM-Systemen, Belegschaftsmanagementsystemen, Unified Communications und Cloud-APIs herstellen können.

Wir müssen schnell neue Funktionen und Services einführen, wenn sich unsere Geschäftsanforderungen ändern.

Wir möchten Innovationen schnell und einfach nutzen.

4. Welche Funktionen benötigen Sie?

a. Contact Center

Einzelne Routing-Engine

Inbound-Sprache

Outbound-Sprache

Basis-IVR

Automatischer Rückruf

Kundenauthentifizierung

Sprachaufzeichnung

Reportingfunktionen

b. Digitale Kanäle

Chat

E-Mail

Soziale Medien

Messaging/SMS

c. Kanalübergreifende Optimierung der Workforce

Workforce Management

Aufzeichnung und Qualitätsmanagement

Sprach- bzw. Textanalyse

Strategische Planung

Coaching und Schulung

d. Automatisierung mithilfe Künstlicher Intelligenz (KI)

Erweitertes Routing (vorausschauend)

Customer-Journey-Management

Datenanalyse

Voicebots, Chatbots oder die Kombination von Bots und Agenten

Vorausschauende Online-Interaktion

Multimodale und visuelle IVR

Bewertung von Anbietern

Wichtiger Hinweis

Die meisten Anbieter von Customer Experience-Technologien sind auf ein Plattformmodell spezialisiert oder unterstützen nur Unternehmen bestimmter Größen.

5. Wie groß sind das Know-how und die Erfahrung des Anbieters im Bereich Customer Experience-Technologie?

Hat eine oder mehrere Lösungen entwickelt, die in der Branche anerkannt sind.

Verfügt über ein bewährtes Angebot für das gewünschte/benötigte Bereitstellungsmodell, mit veröffentlichten Erfolgsgeschichten, aus denen Geschäftsergebnisse und Referenzen in Ihrer Branche ersichtlich werden.

Verfügt über eine leistungsfähige Produkt-Roadmap und zeichnet sich durch Investitionen in Innovationen aus.

Wichtiger Hinweis

Das Vertrauen in die langfristige Verfügbarkeit eines Anbieters ist wichtig, um einen kontinuierlichen Support und eine kontinuierliche Wartung zu gewährleisten. Neue oder aufstrebende Unternehmen können zusätzliche Risiken mit sich bringen.

6. Wie steht es um die Stabilität des Anbieters?

Finden Sie heraus, wie lang das Unternehmen bereits im Geschäft ist.

Fragen Sie sich, ob die Führungsstrategien und die Vision des Unternehmens mit Ihren eigenen Geschäftsprioritäten vereinbar sind und klar kommuniziert werden.

Ermitteln Sie, ob die Unternehmensbewertung und der Umsatz kontinuierlich steigen.

Ermitteln Sie, ob das Unternehmen über stabile, liquide Finanzreserven verfügt.

Wichtiger Hinweis

Fragen Sie den Anbieter, ob sein Geschäftsmodell eher transaktions- oder service-/geschäftorientiert ist. Dies ist ein wichtiger Unterschied.

7. Wie groß ist die Erfahrung des Anbieters im Bereich der Kundenmigration?

Finden Sie heraus, ob er Ihre Geschäftsziele oder seine eigenen priorisiert.

Finden Sie heraus, was der Anbieter bietet, um den Erfolg des Kunden zu sichern, und zwar nach der Migration.

Finden Sie heraus, wie viele Migrationen er bisher erfolgreich durchgeführt hat.

Finden Sie heraus, ob er über einen gut definierten Migrationsprozess oder eine gut definierte Methodik verfügt.

Suchen Sie nach Peer-Reviews.

Nehmen Sie direkten Kontakt mit mindestens drei (3) anderen Kunden auf, die der Anbieter migriert hat.

Die nächsten Schritte

Wenn der Support Ihrer zugrunde liegenden Contact Center-Technologie ausläuft, oder es immer schwieriger wird, die Kundenerwartungen und Geschäftsanforderungen von heute zu erfüllen, ist Genesys genau das Richtige für Sie. Wir analysieren Ihre Anforderungen, ermitteln Lücken in Ihrer Planung und wenden bewährte Strategien an, um das Risiko und die Komplexität des Migrationsprozesses zu reduzieren.

Beginnen Sie mit einer **PureBridge-Bewertung von Genesys**, um zu erfahren, wie Sie mit einer modernen Contact Center-Plattform für die Cloud eine kanalübergreifende Customer Experience schaffen können.

ÜBER GENESYS

Genesys® unterstützt Jahr für Jahr über 25 Milliarden der besten Customer Experiences weltweit. Unser Erfolg beruht auf der Vernetzung von Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen – auf jedem Kanal, an jedem Tag. Über 11.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern nutzen unsere führende Customer-Experience-Plattform für ihren geschäftlichen Erfolg. Die On-Premises- und Cloud-Lösungen von Genesys werden im Hinblick auf nahtlose Interaktion, intuitive Bedienbarkeit und unschlagbare Leistung entwickelt. Unsere intelligenten Technologien passen sich Ihrer Arbeitsweise an.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 451 259 0.

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber. © 2019 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.