

Papyrus Plattform

Kundenkontakt und -Servicezentrum Lösung

Omnikanal – Jenseits getrennter Kommunikationskanäle



JEDE INTERAKTION ZÄHLT

Papyrus Omnikanal-Lösung vereint Kommunikationskanäle, Kundenkontaktpunkte, Ereignisse, Daten und Prozesse eng miteinander. Dabei wird eine Kanalagnostik geschaffen und das Kundenerlebnis über verschiedene Kanäle und Prozessschritte hinweg optimiert.

- Schriftlicher und telefonischer Kundenservice über eine Plattform
- Absolute Zuverlässigkeit im Routing und realtime/neartime Antwortmanagement
- Einfache Integration mit allen für die Serviceerbringung erforderlichen Systemen
- Eine intuitive Oberfläche mit der 360-Grad-Sicht auf den Kunden OHNE Systemwechsel
- Intuitive KI-gestützte Bearbeitung mit Guidance / Rasches Onboarding neuer Agenten
- Transparente Nachvollziehbarkeit, SLA-Überwachung und Monitoring

Kundenkontakt und –Servicezentrum-Lösungen müssen über vereinzelte Kommunikationskanäle – Unternehmenswebsite, E-Mail, Mobile, SoM, Chat, etc. – hinausgehen und Kundeninformationen für Mitarbeiter und Systeme verfügbar machen, um gesteigerte Effizienz und konsistentes Kundenerlebnis zu erreichen.

ROUTING/VERTEILUNG

Vollautomatische Multikanal-Erfassung mit einheitlicher KI-gestützter Erkennung und regelbasierter automatischer Zuordnung an Mitarbeiter, Systeme und Vorgänge unterstützt Ihr Service Center darin, Anfragen mit einer absoluten Zuverlässigkeit zu verstehen, korrekt zuzuordnen und in ‚realtime/nearestime‘ die richtige Antwort zu liefern.

Sie können bei der Routing-Entscheidung frei bestimmen, welche Routing-Modelle und in welchen Kombinationen verwendet werden sollen – Agent-zentriertes Routing, Queue-basiertes Routing, Präferenz-Routing, Service-level basiertes Routing, Kontakt-Routing, etc. Das System wird mit Ihrer Telefonanlage verbunden und Arbeitsabläufe nach verschiedenen Kriterien wie Prioritäten, Skills, Verfügbarkeit, etc., sowie Kombinationen dieser, geroutet.

Das Ziel ist, die Anfrage beim ersten Mal zu beantworten, die besten Agenten für die Anfrage zu finden und Ihre Agenten optimal einzusetzen, um einen exzellenten Service zu liefern und Kosten zu senken.

EIN COCKPIT MIT ALLEN DATEN

Die Arbeit im direkten Kundenkontakt erfordert umfangreiches Wissen und Effizienz. Aus diesem Grund stellt das System alle benötigten Informationen samt Kundenkontakthistorie und Zugriff auf Kundenstammdaten, Dokumente und Kommunikationskanäle in einer einzigen Benutzeroberfläche zur Verfügung. Agenten arbeiten mit der 360-Grad-Sicht auf den Kunden in einem intuitiven Cockpit, wo sämtliche Information und Kommunikationskanäle zusammenlaufen, und können Aufträge über synchrone Kanäle (Telefon, Video- Call) wie auch asynchrone Kanäle (Email, Brief, etc.) übernehmen. Front-End Kundeninteraktionen werden direkt mit Back-Office verbunden und alle Kundeninteraktionen kanalübergreifend – E-Mail, Telefon, Fax, Webseite, Chat, Social, etc. – unverzüglich verfügbar gemacht. Die Benutzeroberfläche wird an spezifische Bedürfnisse des Agenten angepasst und ist mit Erinnerungs- und Vorlagenfunktionen sowie integrierter Kommunikation über Chat, Web, Wikis, Blog und soziale Medien für den Informationsaustausch und aktive Zusammenarbeit am Kundenanliegen ausgestattet.

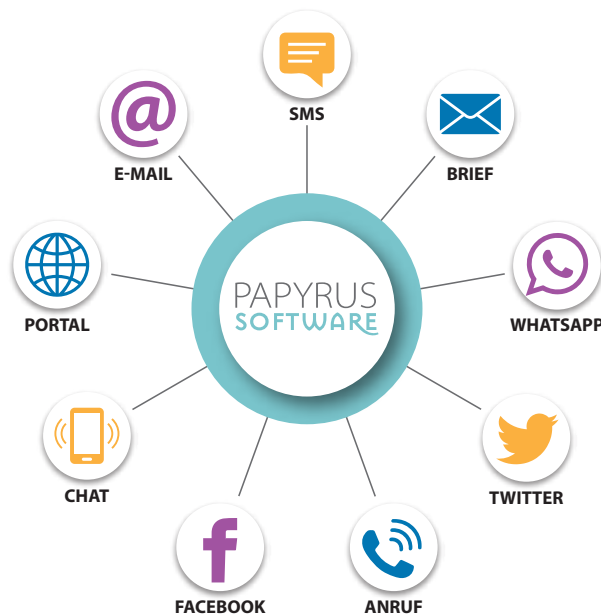
Der schriftliche wie auch telefonische Kundenservice wird somit ohne ‚Wechseln‘ zwischen Systemen oder Kanälen über dieselbe intuitive Oberfläche abgewickelt und Annahmequote und Bearbeitungsgeschwindigkeit signifikant erhöht, die First Time Fix Rate (FTFR) gesteigert und Kosten pro Anfrage gesenkt.

RASCHES ONBOARDING NEUER AGENTEN

Für jede Kontaktaufnahme kann ein Vorgang erstellt werden, der die Klammer zu unterschiedlichen Interaktionen mit dem Kunden bildet und die Anfragen- und Auftragsbearbeitung über einen längeren Zeitraum erfasst. Papyrus setzt hier das integrierte BPM & Adaptive Case Management (ACM) mit Automatisierung und KI-gestütztem Management individueller Kundenvorfälle in derselben Lösung ein.

Die Prozesse passen sich an Ihre Arbeitsweise an und ermöglichen es Ihnen, die Verarbeitung anhand Ihrer KPIs zu modellieren, zu überwachen und zu optimieren. Die Anfragen können automatisch zugewiesen, bearbeitet und weitergeleitet werden, während intuitive Wizards eine tatkräftige Unterstützung bei der Handhabung allgemeiner oder spezieller Prozesse liefern. Die KI-gestützte ‚User Trained Agent‘ (UTA) -Technologie hilft Agenten bei der Entscheidungsfindung mit Vorschlägen, die sich in ähnlichen Situationen als beste Option erwiesen haben.

Dies erhöht Effizienz der Serviceerbringung und erleichtert rasches Onboarding neuer Agenten.



COMPLIANCE UND QUALITÄTSICHERUNG

Das System bietet umfassende Protokollierung und Überwachung. Die aktuelle Serviceleistung wird in Echtzeit überwacht und kann mit wenigen Klicks rasch überblickt und alle geschäftsrelevanten Indikatoren als Grafiken, Diagramme oder Zahlenkolonnen dargestellt. Beim Erreichen der Schwellwerte kann eine Anfrage automatisch umgeleitet, der Supervisor in Kenntnis gesetzt und ein Eskalationsprozess ausgeführt. Der Supervisor hat zu allen Zeiten Überblick über den Status des zuständigen Serviceteams und kann ggf. steuernd eingreifen.

EINFACHE INTEGRATION

Die Integration mit allen für die Serviceerbringung erforderlichen Systemen wie CRM, Knowledge Management, usw. erfolgt durch Konfiguration anstelle von Kodierung. Durch die Integration mit Cisco und anderen Telefonsystemen können Sie Anrufe annehmen oder ausgehende Anrufe mit einem Mausklick direkt vom zentralen Cockpit aus einleiten. Medien wie E-Mail, Chat und andere Kanäle wie Self-Service-Portal sind vollständig integriert und ein umfassender Einblick in Kundeninteraktionen und Vorgangsinformation mit Anzeige aller relevanten Kundendaten, inkl. offener Vorgänge zum Kunden, eingehender und ausgehender Kommunikation, Gesprächsleitfaden und Einträgen aus der Wissensdatenbank - direkt im zentralen Cockpit beigestellt.

