

## Contact Center Solutions:

# Mit Webex Connect optimieren Sie die Kundeninteraktion über alle Kanäle!



Gute Customer Experience (CX) entsteht nur dort, wo es Ihnen gelingt, die Kommunikation mit Ihren Kunden ganz auf deren Wünsche und Bedürfnisse auszurichten. Mit Webex Connect als Communications Platform as a Service (CPaaS) schaffen Sie einheitliche und zuverlässige bidirektionale Interaktion mit Ihren Kunden – jederzeit, über die vom Kunden präferierten Kanäle und so selbstverständlich und intuitiv wie ein privater Austausch in Messenger, Chat oder Social Media. Gleichzeitig schonen Sie Ihre eigenen Service-Ressourcen durch Automatisierung und die Verlagerung von Direktkontakten in asynchrone Dialogformate.

In vielen Bereichen ist die Kundenkommunikation heute noch eine Einbahnstraße: Push-Nachrichten zu Ereignissen wie Bestellungen, Lieferungen oder Terminvereinbarungen haben den Charakter purer Bestätigungs- oder Statusmeldungen.

Hat der Empfänger eine Frage oder ein Anliegen, muss er meist den Kanal wechseln und beispielsweise auf Homepages nach Kontaktmöglichkeiten suchen oder sich im Telefon-Support durchfragen.

Mit Webex Connect gelingt Ihnen eine personalisierte, bidirektionale Kommunikation in Echtzeit und über alle von Ihren Kunden genutzten Kanäle. Damit verbessern Sie die Kundenerlebnisse entlang der Customer Journey, heben Cross- sowie Upselling-Potenzial und entlasten die klassischen Contact-Center-Service-Kanäle.

### Any channel, any system, any time – one platform:

- |                  |  |
|------------------|--|
| CPaaS            | ✓ einheitliche Kommunikation in Echtzeit |
| Aggregation      | ✓ integrierte Kundeninteraktion          |
| Orchestration    | ✓ optimierter Kunden-Service             |
| Customer Journey | ✓ gesteigerte Kundenzufriedenheit        |
| Automation       | ✓ Entlastung von Service-Ressourcen      |



SPRECHEN SIE UNS AN!  
[info@conet-communications.com](mailto:info@conet-communications.com)

## Webex Connect: Communications Platform as a Service (CPaaS)



### Use Cases

#### Terminmanagement

Terminbestätigungen und -erinnerungen sind vielerorts Standard. Wenn der Kunde allerdings eine Rückfrage hat oder den Termin verschieben möchte, ist eine Antwort auf die noreply-Adresse oder die Termin-SMS meist nicht möglich.

Mit Webex Connect kann der Kunde sein Terminmanagement ohne Wartezeiten innerhalb seines präferierten Kommunikationskanals vornehmen. Mit Dialogoptionen lassen sich über eine 2-Wege-Kommunikation automatisiert Terminvereinbarungen oder Anpassungen vornehmen und final abschließen.

#### Hotel-Buchungen

Traditionelle web-basierte Buchungs-Engines folgen oftmals starren Prozessen, sind nicht mit Interaktionskanälen wie Messenger oder Social Media verbunden und nehmen so die Möglichkeit, den Kunden über seinen bevorzugten Kommunikationsweg zu erreichen und ihm den bestmöglichen Service zu bieten.

Mit Webex Connect lassen sich Buchungsprozesse komplett und automatisiert auch beispielsweise über Chats und Messenger abbilden. Von der Buchung und Umbuchung über Check-in und ergänzende Service-Angebote bis zum Check-out mitsamt anschließender Zufriedenheitsumfrage hat der Kunde stets die Wahl seines bevorzugten Interaktionsformats.

#### Transport & Verkehr

Informationen zu Verspätungen oder Ausfällen im Nah- und Fernverkehr erreichen den Kunden oft zu spät und bieten zumeist ohne aufwändige Kanal- oder Medienwechsel keine ergänzenden Optionen zu Umbuchungen, Alternativrouten oder Informationen zu Entschädigungen.

Mit Webex Connect lassen sich Störungsmeldungen in Echtzeit kommunizieren – angereichert mit Informationen und Interaktionsmöglichkeiten, die dem Kunden schnell und komfortabel die Anpassung seiner Reise ermöglichen. So wird Frustration minimiert und die Kundentreue durch zielgerichteten Service nachhaltig gesichert.

### Warum CONET?

#### Wir sprechen "Service Center"!

- zuverlässiger und innovativer Service-Center-Spezialist
- mehr als 20 Jahre Cisco-Partnerschaft und Implementierungserfahrung
- Consulting, Design, Implementierung, Individualisierung & Service aus einer Hand
- langjährige, zufriedene Referenzkunden aus unterschiedlichen Branchen

