



CASE STUDY

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ



Digitale
Kommunikation



Chatbot



Kanal-
aggregation



User
Experience

DIE HERAUSFORDERUNG

VIELZAHL AN KONTAKTKANÄLEN

Die bequeme Kontaktaufnahme zum Kundenservice ist ein wesentlicher Faktor für die Schaffung von positiven Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen, insbesondere als Ersteindruck bei Neukunden. Dabei ermöglicht die Bereitstellung multipler Kontaktkanäle zwar maximale Flexibilität für den Kunden, kann aber auch die Erreichbarkeit der Servicekräfte beanspruchen, wodurch längere Antwortzeiten entstehen. So führen abgebrochene Anrufe oder unbeantwortete Fragen auf Kundenseite zu Unzufriedenheit.

SERVICEUNTERBRECHUNGEN DURCH DAUERHAFTES SWITCHING

Die simultane Bearbeitung der Kundenkommunikation – egal ob Kundenservice oder Sales - über mehrere Systeme hinweg ist ressourcenintensiv und lässt nur bedingt Multi-Skill zu, wodurch die Service- und Salesqualität gemindert wird.

Um Komplexität zu reduzieren und Kosteneinsparpotenziale durch Multi-Skill-Agents hervorzuheben, bietet Ströer X digitale Kundenkommunikationslösungen in Form einer anpassungsfähigen Software an.

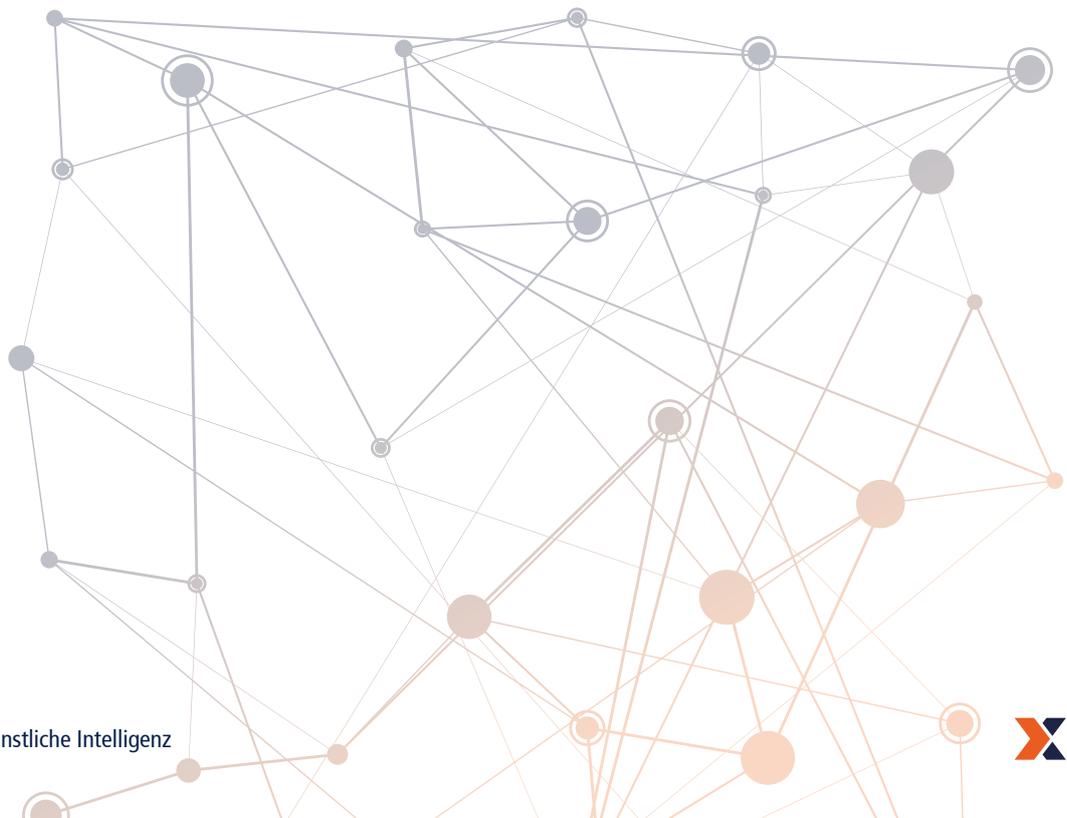


SERVICE & SKILLS

MIT FOLGENDEN LEISTUNGEN WURDE STRÖER X DEN HERAUSFORDERUNGEN GERECHT:

Unsere Expertise im Bereich der Digital Customer Journey wird durch die enge Zusammenarbeit mit unserer Tochterfirma optimise-it verstärkt, die bereits seit über 20 Jahren fortschrittliche und auf Kundenbedürfnisse maßgeschneiderte Chat-Software anbietet. Unser Ziel ist es, die Bearbeitung von Kundenanfragen über mehrere Kanäle hinweg und auf Ihr Unternehmen zugeschnitten zu gestalten.

Dies wird durch eine zentrale Plattform mit umfangreichen Customisation-Optionen und Kombinationen aus Chatbot, Live-Chat, Video-Chat und Messaging ermöglicht, sodass alle benötigten Kommunikationskanäle innerhalb einer Applikation überwacht und gesteuert werden.



UNSER KONZEPT

01

Mit unserem All-in-One Konzept aggregieren wir alle Kontaktkanäle in nur einer Plattform, die die Überwachung des Kundendialogs zwischen Chat, Telefonie, Mail und sozialen Medien vereinfacht. Da die Historie der Kommunikation unabhängig vom Kanal im System mitwandert, wird Transparenz und Überblick im Serviceprozess geschaffen. Außerdem realisiert das Programm durch Weiterleitungen, gefiltert über Skill-based Routing, die richtige Zuordnung der Anfragen bei gleichzeitiger Berücksichtigung der Auslastung.

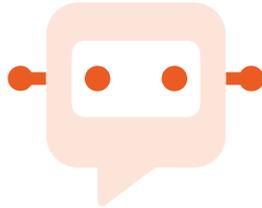
02

Wir legen einen hohen Wert auf die nahtlose Einbindung in Ihre bestehende Systemlandschaft mittels der flexiblen Integrationsmöglichkeiten. So können externe Systeme (CRM, Telefonanlagen, etc.) mithilfe von Schnittstellen problemlos verknüpft werden.

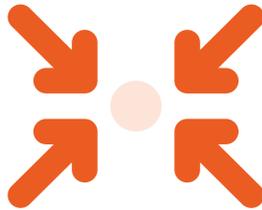
03

Insgesamt wird ein Full Service-Modell bestehend aus Technologie, Agenten und Service Management entwickelt, welches eine effiziente Kanalverwaltung mit maximaler Übersichtlichkeit ermöglicht und das Kundenerlebnis verbessert. Durch die Kombination aus Chatbot, Live-Chat, Video-Chat und Messaging reduzieren wir die Interaktionsdauer, wodurch unser Team die First Shot Solution Rate um bis zu 45% steigert und gleichzeitig die Kosten pro Kundenkontakt senkt.

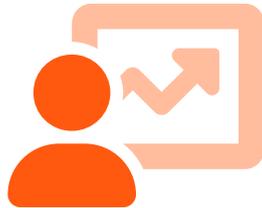
IHRE VORTEILE MIT STRÖER X



Konzeption modularer Bots
für unterschiedliche Use Cases



Nahtlose Integration
in die agentengestützte Kommunikation



Reduzierung der Bearbeitungskomplexität
unterstützt die Zielerreichung Ihres Unternehmens



Steigerung der User Experience, des Service-Erlebnisses
und folglich der Zufriedenheit der Kundschaft

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

Profitieren Sie von unserer Power und unserem **X-Faktor!**

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



vertrieb@stroeer-x.de



[LinkedIn Ströer X](#)