



Kundenzentrierung

360° Customer View - Omnichannel Contact-Center-Software

Erzeugen Sie eine nachhaltig positive Kundenerfahrung, unabhängig vom Touchpoint - Telefon, Internet, E-Mail, App oder Social Media. Mit der 360° Customer View bietet converneo eine Omnichannel Lösung, die Ihren Mitarbeitern die Informationen zu den Kunden zur Verfügung stellt, die sie benötigen - und das alles mit einer intuitiven, ergonomischen Benutzeroberfläche. Kundenanfragen aus den unterschiedlichen Kanälen werden verknüpft und dynamisch an die Agenten verteilt. Das sorgt für mehr Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern, bessere Interaktionen und eine schnellere Problemlösung.

Die 360° Customer View Contact-Center-Software ist eine modular gestaltete, vollständig webbasierte Kommunikationslösung für die Omnichannel Kommunikation. Sie vereint sämtliche Funktionalitäten im modernen Kundenservice, wie IVR, ACD/Skill-based Routing, Predictive Dialing, Monitoring, Dashboard Reporting & Steuerung, Media Blending (Call, Email, App, Fax, Chat, Co-Browsing) u.v.m.

Die Steuerung erfolgt dabei über einen zentralen Web-Zugang. Funktionen, wie Skill-based Routing, priorisierte Anrufe und datengesteuertes Routing ermöglichen es Ihnen, Ihren Kunden eine wirklich persönliche Erfahrung zu bieten. Die Funktion Virtual Hold eliminiert die Wartezeiten, indem es Ihren Kunden die Möglichkeit gibt, einen Mitarbeiter-Rückruf zu erhalten. Call Peaks werden zudem ausgeglichen. Sie geben Ihren Kunden das zurück, was sie am meisten schätzen - ihre Zeit.

Eine 360° Customer View Contact-Center-Software, die leistungsstark und einfach zu bedienen ist. Sie erhalten eine umfassende Lösung für nachhaltige Kundenbindung und Kundenzentrierung, die Ihren Anforderungen gerecht wird:

- Offene Schnittstelle zur Anbindung verschiedenster Datenquellen (CRM, ERP etc.)
- Omnichannel Komplettlösung für den Kundendialog inkl. IVR, ACD, Predictive Dialing und Skill-based Routing sowie umfangreichen Reportings
- Kundenzentrierung und somit verbessertes Kundenerlebnis/ Customer Experience
- Webbasiert und cloudfähig
- Architektur mit beispielloser Zuverlässigkeit
- Einfache Preisgestaltung
- Einfache und intuitive Bedienoberfläche für Mitarbeiter und Administratoren

ÜBER CONVERNEO

converneo entwickelt und implementiert moderne, nachhaltige Kundenservice Lösungen für Unternehmen im Bereich Contact, Call und Service Center. Mit über 20 Beratern und Lösungsarchitekten und einer langjährigen, operativen Branchenexpertise gilt die hersteller-unabhängige converneo GmbH bei ihren Auftraggebern als vertrauensvoller, fairer und verlässlicher Partner und Spezialist im deutschen Service Center Markt. converneo schließt die Lücke zwischen Beratern, Systemintegratoren und Software-Hersteller. Mit modernen Technologien und Architekturen, innovativen Lösungen und Services erhöht converneo die Produktivität von Kundenservice Organisationen und senkt die Kosten.

KONTAKT

Verena Ehbrecht
converneo GmbH
Nikolaistr. 12-14
04109 Leipzig
Tel: +49 172 79 555 44
v.ehbrecht@converneo.de
www.converneo.de