

Cloudbasiertes Omnichannel Management: Begeisterte Kunden auf allen Kanälen – bei planbaren Kosten

Sie möchten Ihre Kunden durch außergewöhnliche Service-Erfahrungen überzeugen – digital genauso wie am Telefon? Sie damit zu schnelleren Kaufentscheidungen führen und langfristig enger an Ihr Unternehmen binden? Gleichzeitig müssen Sie aber Ihre Kosten planen und wo immer möglich reduzieren? Setzen Sie auf die Contact-Center-Expertise und Best Practices von NTT DATA!

Der Kunde von heute ist anspruchsvoll. Das macht eine erstklassige Customer Experience an sämtlichen – auch digitalen – Kontaktpunkten entlang der Customer Journey zum zentralen kaufentscheidenden Faktor. NTT DATA hilft Ihnen, systematisch Ihre Customer Experience Roadmap zu definieren und passgenau umzusetzen.

Mit modernen, cloudbasierten Omnichannel-Lösungen schaffen wir ein konsistentes Nutzererlebnis über alle Kanäle – die perfekte Customer Experience.

Wir beraten Sie bei der Auswahl einer Contact-Center-Plattform, die Ihnen und Ihren Kunden gerecht wird – integrierte Customer Journey mit KI-unterstützter kanalübergreifender Kundenkommunikation inklusive. Damit heben Sie die Qualität Ihres Kundenservices auf ein ganz neues Level. Gleichzeitig profitieren Sie dank Automatisierung von mehr Effizienz und sinkenden Kosten – sowie von der Flexibilität einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung.

NICE CXone

Leader im „2021 Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service report“



Freie Bahn für First Class Customer Experience: Wir setzen Ihr digitales Omnichannel Management aufs Gleis

NTT DATA kombiniert langjährige Erfahrung in digitalen Contact-Center-Strategien mit einschlägigem Branchen- und NICE CXone-Know-how. Wenn es schnell gehen muss, dann können Sie darauf vertrauen: Mit unseren etablierten Standardlösungspaketen kann Ihre neue Lösung innerhalb von nur 4 Wochen live gehen.

Unser Angebot im Überblick

- **Consulting.** Wir stehen Ihnen partnerschaftlich zur Seite – von der Definition bis zur Umsetzung Ihrer Customer Experience Roadmap – und beraten Sie bei der Auswahl der passenden Contact-Center-Plattform.
- **Design.** Wir bilden die integrierte Customer Journey der von Ihnen gewählten Personas über alle Touch Points hinweg ab und automatisieren Ihre kanalübergreifende Kundenkommunikation.
- **Implementierung.** Auf der Basis von aufeinander abgestimmten Contact-Center-Standard-Paketen schneiden wir Ihre individuelle Omnichannel-Lösung auf Ihren Bedarf zu. Standard-Anforderungen realisieren wir in knapp einem Monat.
- **Modernisierung.** Bereits bestehende Infrastrukturen bringen wir auf den neuesten Stand und überführen Customer-Service-Einheiten vollständig auf eine moderne, intelligente Contact-Center-Plattform.
- **Full Service.** Wir kümmern uns auch nach dem Go Live um die Contact-Center-Suite. Damit haben Sie die Gewissheit, dass alles optimal läuft, und den Kopf frei für die Erlebniswelt Ihrer Kunden.

Profitieren Sie von der umfassenden Contact-Center-Kompetenz von NTT DATA.

<p>Service Frame</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Umfassende Beratungsdienstleistungen ■ Consulting-Pakete ■ Lösungsimplementierung und Integration ■ Management, Betrieb und Optimierung 	<p>Lösungsrahmen</p> <p>Omnichannel-Produkte und Lösungen für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Private Cloud ■ Multi Cloud ■ CCaaS – Public Cloud ■ Hybrid Cloud ■ On Premise 	<p>Lösungsoptimierung durch</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ umfangreichen Asset Store ■ CCaaS-Lösungspakete ■ Standard-Use-Cases ■ Servicekataloge ■ Blue-Print-Methode ■ PoC-Umgebungen für Kunden 	<p>Asset-Katalog für über 60 Applikationen, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Automation Frameworks ■ CRM Connectors ■ Custom Desktops ■ Administration Optimizers ■ Config Synchronizers ■ Dashboards ■ Virtual Live Agent ■ Load Test Generator ■ Agent Skill Changer Plugins ■ CLIP und ACW Plugins ■ TeamBar Plugin ■ Google, Azure, AWS Plugin ■ ChatBot Connectors
<p>Projektmethoden</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Design Thinking ■ Wasserfall & Agil ■ Agil im Fixed-Price-Kontext ■ Customer Methodology ■ Design Toolkits für UI/UX Design 	<p>Lösungsschwerpunkte</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Integration digitaler Kanäle ■ Omnichannel Management ■ Personalisierung ■ Automatisierung ■ CSAT Rule Engine ■ Integration 	<p>Helpers</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Demo-Umgebungen für Produkte, Lösungen und Assets 	
		<p>Application Management</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ lokal und multilingual ■ Nearshore- und Offshore-Skalierung 	

Ihre Vorteile

- **Erstklassige Servicequalität.** Dank KI-Unterstützung kommunizieren Ihre Contact-Center-Agenten mit einer Stimme. Das macht den feinen und entscheidenden Unterschied.
- **Optimale Automatisierung.** Wie viel Automatisierung ist an welcher Stelle sinnvoll? Erweitern Sie das Potenzial Ihres Contact Centers durch Automatisierung nach Maß.
- **Maximale Kundenzufriedenheit.** Ihre Kunden bekommen jederzeit die Informationen und Hilfestellungen, die sie benötigen. 24/7. Ohne Wartezeiten. Ohne Kompromisse.
- **Effizienter Customer Service.** Die automatisierte Kommunikation im Kundenservice schafft Luft für wirklich komplexe Fälle – und hilft Kosten sparen.

Profitieren Sie von digitalisierten Kundenservice-Prozessen

- **Omnichannel Management.** Integrieren Sie alle Online- und Offline-Kanäle – bei Bedarf auch 30 und mehr – und steuern Sie die Kundenkommunikation entlang der Customer Journey digital.
- **Automatisierung.** Der Einsatz KI-gestützter Communication Services wie Voice- und Chatbots entlastet Ihre Contact-Center-Agenten und unterstützt die konsistente Kommunikation an allen Touch Points.
- **Contact Center as a Service.** Mit einer vollständigen Systemumgebung aus der Cloud profitieren Sie von mehr Flexibilität und Skalierbarkeit sowie einer kürzeren Time-to-Market von Services.

Sie wollen Ihre Kunden mit exzellenten, kanalübergreifenden Erlebniswelten überzeugen?

Kontaktieren Sie uns!



NICE CXone – die Best-in-Class- Module im Überblick

Die Contact Center as a Service Suite bietet Omnichannel Management, Workforce-Optimierung, Analytics, Automatisierung und künstliche Intelligenz – die ideale Kombination für integrierte Customer Journeys entlang der Kundenwünsche.

NICE CXone – die Contact Center as a Service Suite ist modular aufgebaut – und somit einfach individuell anpassbar.

CXone Omnichannel Routing ermöglicht kundenzentrierte Customer Journeys mit schnellen, personalisierten und proaktiven Services über alle Kanäle hinweg. Die hohe Servicequalität der Kundeninteraktionen sorgt für eine optimale Customer Experience.

CXone-Analytics verwandelt Erkenntnisse in messbare Verbesserungen: Services werden mit detaillierten Echtzeitinformationen sowie historischen Daten über Kunden und sämtliche Interaktionen noch konkreter auf Kundenbedürfnisse ausgerichtet.

CXone Workforce Engagement entfesselt das Potenzial Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dank perfekter Personaleinsatzplanung wird sichergestellt, dass jede Kundeninteraktion optimal über den richtigen Kanal mit den definierten Leistungskriterien bearbeitet wird.

CXone Automatisierung & KI hilft, die Servicebereitstellung zu optimieren, indem agentengestützte und vollautomatisierte Aktionen in hoher Qualität bereitgestellt werden, welche Routine-Aufgaben eliminieren und die Lösung von Kundenproblemen beschleunigen.

AI & Automation

- Smart Self-Service und Agent-Assisted Service
- Conversational AI & Chatbots
- Desktop Automation
- AI-Powered Next best action
- Predictive behavioral routing

Customer Analytics

- Personalisierung
- Kundenzufriedenheit
- Interaction Analytics
- Reporting & Dashboards
- Voice of the Customer Analytics

Omnichannel Routing

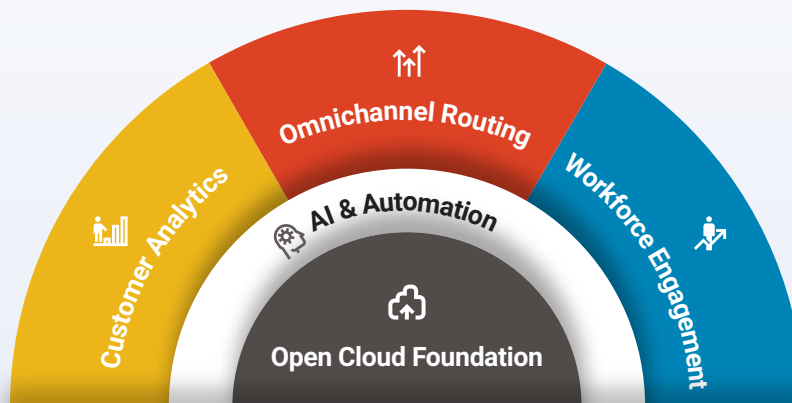
- Sprache und 30+ integrierte digitale Kanäle
- "Seamless" Omnichannel-Management
- Integration von Business-Systemen
- Proaktive Kundenkommunikation

Workforce Engagement

- Workforce Management
- Quality Management Analytics
- Performance Management

Open Cloud Foundation

- Cloud Data Center in Frankfurt & München
- 99,99% uptime, multinetwork connectivity
- Voice quality SLAMOS 3.9+
- FedRAMP ATO multilayer security
- Compliance – PCI/DSS Level 1, SOC 2 Type 2, HIPAA, TCPA, GDPR



Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com

Kontakt:

Martin Troll
 Head of Customer Experience
 Contact Center Solutions
 NTT DATA DACH
martin.troll@nttdata.com