

Perfektionieren Sie Ihre Customer Experience

Herausforderungen an den Kundenservice bieten Chancen zur Differenzierung der Markenidentität Der rasante technologische Fortschritt verändert die Erwartungshaltung der Kunden. Um mitzuhalten, müssen Unternehmen dynamischer werden: Wer "Cross Channel Kommunikation" – also die flexible Nutzung aller auch im privaten Umfeld verwendeten Kommunikationskanäle – beherrscht und es schafft, qualitativ hochwertigen, mit NLU- und KI-Technologie erweiterten Self Services anzubieten, hat die Chance, sich über Servicequalität vom Wettbewerb zu differenzieren.

Doch wie meistern Sie die damit einhergehende Komplexität im operativen Geschäft, Ihren Qualitätsanspruch und den Kostendruck? Durch den Einsatz von Bot Automation und Virtual Assistance automatisieren Sie Ihre Customer Service Strategie: Effektive, effiziente, agile und skalierbare Contact Center Lösungen helfen, sich zukunftssicher aufzustellen und Ihren Kundenservice nachhaltig weiterzuentwickeln.

NTT DATA unterstützt Sie als Customer Experience Experte mit revolutionären Technologien und bedarfsgerechten Beratungslösungen, um über alle Kontaktpunkte hinweg ein reibungsloses Kundenerlebnis zu kreieren.

Optimierte
Kundenerfahrungen
durch smarte
Digitalisierung

Europaweit 300+ Contact Center Spezialisten

Branchenübergreifend 1.000+ Projekte

Wettbewerbsvorsprung dank innovativen Customer Service Lösungen

Ist Ihre Customer Service Organisationen bereit, sich der Herausforderung zu stellen?

Veraltete Call Center Plattformen und ACD Systeme müssen neu ausgerichtet werden. Je nachdem, welches Ziel Sie verfolgen, wie Ihre bestehende Systemumgebung aufgebaut ist oder wie Ihr Geschäftsmodell aussieht, gibt es verschiedene Ansatzpunkte: Eine Neuausrichtung kann durch die intelligente Erweiterung bestehender Plattformen erfolgen oder mit einem Upgrade der Umgebung auf die nächste Technologiegeneration erzielt werden. Smarte Systeme befähigen Kundenbetreuer mittels

Personalisierung, sich in die Lage der Kunden zu versetzen, diese besser zu verstehen und individueller zu bedienen

Wir begleiten Sie von der Umgestaltung Ihrer Customer Service Prozesse über die Erweiterung bestehender Contact Center Plattformen bis hin zur Auswahl, Implementierung und Betrieb von innovativen Customer Experience Lösungen.

Profitieren Sie von unserer Customer-Experience-Kompetenz

Um die Herausforderungen bei der Modernisierung Ihrer Contact Center Plattformen zu meistern, gibt es einiges zu beachten. Die wichtigsten Aspekte im Überblick:

Höchste Kundenzufriedenheit durch zielgerichtete Optimierung, Modernisierung und Automatisierung Ihrer Contact Center Lösung



Serviceoptimierung: Servicequalität als entscheidender Wettbewerbsfaktor Schaffen Sie mit Ihrem Service einen Mehrwert für Ihre Kunden und machen Sie diesen messbar

Cloudification: Die richtige Wahl von Technologie und Architekturansatz Die Frage ist nicht, ob eine Contact Center Umgebung in der Cloud aufgebaut wird, sondern wie diese aussehen soll: Wählen Sie zwischen Public-, Private- oder Hybrid Cloud.

Digitalisierung: Der zentrale Bestandteil der CX Strategie Vernetzen Sie verschiedenen Touchpoints intelligent und erhöhen Sie so Ihr Kundenverständnis und Ihre Servicequalität.

Automatisierung: Effizienz und Serviceoptimierung als Erfolgsfaktor Reduzieren Sie Ihre Kosten und optimieren Sie gleichzeitig Ihre Services durch die richtige Kombination aus innovativen Automatisierungstechnologien und personalisierten Dienstleistungen.

Anbieter-Universum: Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung der richtigen Cloud Strategie, der Auswahl des für Sie passenden Cloud Contact Center Anbieters sowie bei der smarten Integration modernster KI-Technologien und bieten Ansätze, die über die gängigen Anbieterstrategien hinausgehen.

Servicekonzept: Vereinigung von Plattformverfügbarkeiten und Service-Flexibilität Mit intelligenten DevOps Ansätzen und agilen Entwicklungsmethoden lässt sich eine sehr flexible Plattform mit einer geringen Time-to-Market bei hoher Serviceverfügbarkeit und akzeptablen Kosten umsetzen.



25+ JAHRE EXPERTISE

Erfolgreiche Beratung, Implementierung und Betrieb von Contact Centern dank jahrelanger Erfahrung.



SCHNELL, EINFACH, INNOVATIV

Intelligente Kombination von Produkten, Partnern, Dienstleistungen, Methoden und Lösungen.



GLOBAL TRIFFT LOKALES KNOW-HOW

NTT DATA ist ein globales Unternehmen mit hohem Kompetenzlevel auf dem europäischen Markt.

Schaffen Sie einen Mehrwert für Ihre Kunden

Das Optimierungspotential durch den Einsatz neuer CX-Technologien ist gewaltig. Eine zentrale Voraussetzung für das Erreichen Ihrer Unternehmensziele, einen Mehrwert für Ihrer Kunden und Ihr Unternehmen in einem komplexen und dynamischen Umfeld zu erzielen, ist eine definierte CX-Strategie und eine daraufhin abgestimmte Vorgehensweise zur Entwicklung Ihres Next Level Contact Centers.

NTT DATA Ansatz

für erfolgreichen Kundenservice

VERSTEHEN SIE IHRE KUNDEN

Customer Insights durch konsequenten Einsatz von Analytics Tools und integrierten Customer Feedback Loops

PERFORMANCE-OPTIMIERUNG

Mithilfe von effektivem Workload-Management, Mitarbeiter-Engagement, Qualitäts- und Leistungsmanagement und digitalen Arbeitsplätzen 01

PERSONALISIEREN SIE IHR KUNDENERI ERNIS

Service-Individualisierung durch Customer Insights, Kunden-Segmentierung und Customer Lifecycle View

AUTOMATISIEREN SIE INTELLIGENT UND PASSEND

KI-unterstützte Automatisierung schafft eine zentrale Grundlage für Innovationen von Self-Services und als Qualitätssteigerung von Assisted Services U3

OPTIMIEREN SIE IHRE GESCHÄFTSZIELE DANK CONNECTED CUSTOMER JOURNEY

Erweiterung des Cross Channel Managements durch Digitalisierung, Automatisierung und proaktive Einbindung des Kunden

Erfolgreicher Kundenservice mit NTT DATA

Mit NTT DATA haben Sie einen erfahrenen Partner an Ihrer Seite: In der Zusammenarbeit mit unseren Kunden bilden gegenseitiges Vertrauen und persönliche Wertschätzung die Basis für eine langjährige und erfolgreiche Partnerschaft. Darauf können Sie sich verlassen:

- **D/A/CH**: 100+ Contact Center Spezialisten & 30+ Contact Center Kunden
- **Europa:** 300+ Contact Center Spezialisten & 70+ Contact Center Kunden
- Near Shore Service & Support Center.
 45+ Contact Center Spezialisten
 24/7-Betreuung an 365 Tagen im Jahr

Unsere PoC-Methodik – Der Weg zu Ihrem Erfolg

Schneller, einfach, kompetent, automatisiert: Profitieren Sie von unserer jahrelangen Erfahrung und technischer Kompetenz. Auf Basis Ihrer Unternehmensstrategie und Ihrer Geschäftsziele entwickeln wir die für Sie passende Kommunikations- und Technologie-Strategie. So helfen wir Ihnen, Ihre CX erfolgreich aufzubauen und auszurichten. Diesen strategischen Ansatz überführen wir auf Basis unserer marktführenden

Partnertechnologien in die Umsetzung. Mit unserer PoC Methodik bieten wir Ihnen im ersten Schritt einen direkten Einblick in die Potentiale dieser innovativen Plattformen. Darauf aufbauend werden wir für Sie Ihre CX Ziellösung konzipieren und umsetzen.

Unsere Lösungen für Ihren erfolgreichen Kundenservice:



Sprechen Sie uns an, um Ihre Contact Center Lösung zu planen.

NTT DATA - Trusted Global Innovator

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Businessund 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.

nttdata.com/de

Kontakt:

Martin Troll

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

