

# UNIFIED DESKTOP CUSTOMER JOURNEY IM PROFESSIONAL CLIENT WEB

## OPTIMIERTE SERVICE-BEARBEITUNG DURCH UNIFIED DESKTOP

Mit dem Unified Desktop ermöglicht die Telekom die Darstellung und Bearbeitung der relevanten Daten aus unterschiedlichen Datenquellen und damit der Customer Journey im Professional Client Web. Das verringert Bearbeitungszeiten im Service, senkt die Fehlerquote, erhöht die Mitarbeiter-Produktivität, eröffnet Cross- & Upselling-Potenziale und steigert die Kundenzufriedenheit.

**Unterschiedliche Datenquellen im Service:** Nicht selten sind in Unternehmen mittlerer Größe und Großunternehmen diverse, unterschiedliche Systeme im Einsatz, aus denen Informationen zu Kunden und Interessenten gewonnen werden. Dazu zählen neben Systemen für CRM, ERP-, und Datenbanken auch Systeme mit Informationen der ACD, der E-Mail-Bearbeitung, der Kontaktbearbeitung, der Abrechnung u.v.m. Die wenigsten Unternehmen können auf alle Informationen über ein System zugreifen. Mitarbeiter im Kundenservice nutzen Informationen aus diesen Systemen, um z.B. Auskünfte zu erteilen, Dokumente zu versenden, Bestellungen zu erfassen, Beschwerden zu bearbeiten, Preise zu berechnen.

Im Servicealltag bedeutet das, dass ein Mitarbeiter etwa bei Rückfragen zu einer Bestellung oder einer Rechnung in mehrere verschiedene Systemen wechseln, dort jeweils nach Informationen zum Anrufer suchen, Daten erfassen und weitere Prozess-Schritte auslösen muss, um einen Servicevorgang fallabschließend zu bearbeiten. Das händische Hin- und Her-Wechseln zwischen unterschiedlichen Datenquellen und Anwendungen kostet nach Schätzungen von KPMG bis zu 30 Prozent der Arbeitszeit eines Service-Mitarbeiters, führt zu Wartezeiten auf Kundenseite und ist zudem fehleranfällig.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

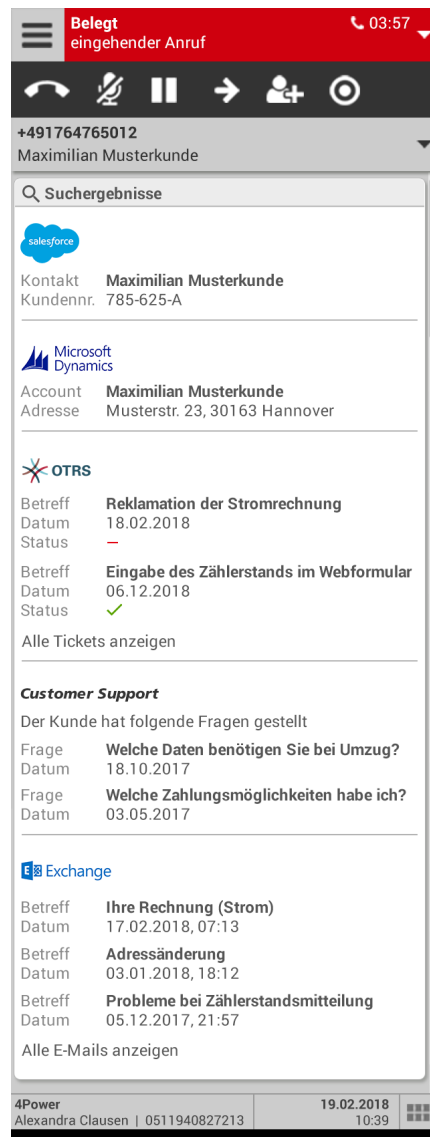
# UNIFIED DESKTOP

## Unified Desktop – ein System, alle Daten

Das Konzept des Unified Desktop sorgt dafür, dass alle für den Kundenservice relevanten Inhalte sowie Eingabefelder zum richtigen Zeitpunkt, für den jeweiligen Geschäftsvorfall und den richtigen Mitarbeiter zentralisiert auf der Bedienoberfläche des Mitarbeiters abgebildet und verfügbar sind. Dies erhöht deutlich die Produktivität, senkt die Fehlerquote und eröffnet Cross- & Upselling-Potenziale. Die Telekom ermöglicht diese Form der Prozess-Automatisierung im Zusammenspiel mit dem Professional Client Web. Dazu legt der Auftraggeber zuvor fest, welche Datenfelder welcher Datenquellen (etwa SAP, Salesforce, MS Dynamics, Abrechnungssysteme etc.) für welchen Geschäftsvorfall zur welcher Zeit für die Bearbeitung von Kundenanliegen durch den Mitarbeiter notwendig sind. Für die Bearbeitung einer Reklamation werden beispielsweise Bestellstatus, Sendestatus, Kundenstatus (Gold, Silber, Bronze etc.), Rechnungsstatus, Bonität, Retourenquote sowie das Routing in der Multichannel ACD angezeigt und geben so dem Mitarbeiter den notwendigen Überblick über die Customer Journey. Daten der Fremdsysteme lassen sich darüber hinaus für Routingentscheidungen der ACD nutzen, was die skillbasierte Verteilung nochmals verfeinert.

## Customer Journey mit der Telekom

Wird ein Anrufer im Contact Center beispielsweise von der Multichannel ACD über die Telefonnummer erkannt, öffnen sich im Professional Client des Mitarbeiters, dem führenden System zur Kontaktbearbeitung, automatisch die relevanten Datenfelder zu diesem Kontakt aus den vorhandenen Datenquellen. Ergebnis: Der Service-Mitarbeiter muss nicht umständlich in andere Systeme wechseln, dort nach Informationen zum Kunden suchen und wieder in den Client zurückwechseln. Stattdessen ist er vollständig informiert und hat alle Informationen verfügbar, die er benötigt. Will der Mitarbeiter Daten in einer der vorhandenen Datenquellen ändern, öffnet sich auf Klick das Originalsystem (idealerweise als iFrame im Prof. Client). So kann der Mitarbeiter das individuelle Kundenanliegen bestmöglich, schnell und fallabschließend bearbeiten, Cross- und Upselling betreiben, seine Produktivität und die Kundenzufriedenheit erhöhen.



Beispielhafte Darstellung von Kundendaten - hier im Bereich Energieversorgung - aus verschiedenen Systemen als Unified Desktop im Professional Client Web

### IHRE VORTEILE:

- ✓ Dem Mitarbeiter liegen alle wichtigen Informationen zur Bearbeitung des Servicefalls vor
- ✓ Bearbeitungszeiten und Kosten sinken
- ✓ Höhere First Resolution Rate sorgt für sinkende Kosten und höhere Kundenzufriedenheit
- ✓ Die Datenqualität und die Qualität der inhaltlichen Bearbeitung steigen
- ✓ Verfeinerte skillbasierte Verteilung durch die Nutzung von Daten aus Fremdsystemen für das ACD-Routing
- ✓ Alle relevanten Daten stehen für Cross- & Upselling zur Verfügung und sorgen für steigenden Umsatz
- ✓ Ganzheitliche Auswertung der Bearbeitung im Cockpit, dem webbasierten BI-Tool
- ✓ Nutzung aus der Cloud oder Private Cloud

### KONTAKT

Unter der kostenfreien Rufnummer 0800 33 08223 oder unter [contact-center-solutions@telekom.de](mailto:contact-center-solutions@telekom.de)



ERLEBEN, WAS VERBINDET.