



MAXIMIZE  
VALUE

## OMNI-CHANNEL SALES & SERVICE

### Kompetente und individuelle Kundenkommunikation über alle Kanäle

Social Media, Websites, mobile Apps – die Zahl der Kanäle, über die Kunden mit Unternehmen in Kontakt treten können, wird im digitalen Zeitalter kontinuierlich größer. Intelligente Omni-Channel-Services verknüpfen die verschiedenen Kontaktkanäle so nahtlos, dass der Kunde seine Anfragen auch bei Nutzung mehrerer Kanäle mit Leichtigkeit lösen kann – ohne sein Anliegen jedes Mal erneut erklären zu müssen.

Wir betreiben für Sie eine integrierte Servicearchitektur und bieten Ihnen kompetenten Kundenservice, der auf allen Kanälen ein übergreifendes und positives Kundenerlebnis ermöglicht – ganz gleich ob per Textchat, Videointeraktion und Social Media oder ganz klassisch am Telefon.

Kunden machen heute immer mehr von den unterschiedlichen Kanälen Gebrauch, die ihnen von den Unternehmen angeboten werden. Auf eine Rechnungsmail per Mail antworten, eine Rückfrage dazu später über einen Anruf bei der Hotline klären, sich unterwegs in der Bahn per Textchat nach einem anderen Tarif erkundigen, in Facebook eine Beschwerde platzieren: Nicht wenige Kunden sind – bei allen bekannten Präferenzen – heute nicht mehr an nur einen Kommunikationskanal gebunden. ↘



## OMNI-CHANNEL SALES & SERVICE

- Zeitgemäße Kundenkommunikation – die Kanalpräferenzen der Kunden werden berücksichtigt
- Hohe Servicequalität über alle Kanäle durch eine medienübergreifende Kundenhistorie
- Besserer Service durch persönliche und individuelle Kommunikation

Auf der Serviceseite führt das zu unterschiedlichen Herausforderungen: Es muss zum einen eine zentrale Sicht auf alle Kundenaktivitäten in Echtzeit möglich sein, damit ein Kundenbetreuer an jeder Stelle die richtige Kundenansprache wählen kann. Eine weitere Aufgabe besteht darin, die Kapazitäten für die Beantwortung von Anfragen über die unterschiedlichen Kanäle zu steuern. Dies lässt sich in einer Umgebung, die alle Kanäle bündelt, deutlich einfacher lösen als mit isolierten Systemen für jeden Kanal.

### DIE VORTEILE

Mit der Omni-Channel Sales & Service Lösung von Majorel reduziert sich auf der Serviceseite die Komplexität einer Vielzahl von Kontaktkanälen auf eine einzige, webbasierte Benutzeroberfläche. Die Historie der Kundenkontakte ist über alle integrierten Kanäle sichtbar, darüber hinaus kann auf Kundendaten aus anderen Systemen in Echtzeit zugegriffen werden.

Der Kundenbetreuer hat damit eine deutlich bessere Informationsbasis, um ein Gespräch noch individueller zu gestalten, und insbesondere auf erkennbare Kanalpräferenzen einzugehen.

Auf Volumenverschiebungen zwischen einzelnen Kanälen muss nicht mehr durch Umplanung reagiert werden, dieselben Kundenbetreuer können die Anfragen in einem einzigen System beantworten, unabhängig davon, ob sie per Mail oder per Chat eingehen.

Der Betrieb der Lösung findet in Rechenzentren von Majorel statt. Wir sind damit zentraler Ansprechpartner für Technik und Service – ein Rundumsorglos-Paket für Ihr Kontaktmanagement.

## UNSER KNOW-HOW – IHRE VORTEILE

- Integration der Kommunikationskanäle und Informationen über Kundenhistorien ermöglichen einen individuellen und persönlichen Service über Kanalgrenzen hinweg
- Spezialisierte Schulungen und erfahrene Agenten garantieren ein hohes Servicelevel auf allen Kanälen
- Alle relevanten Informationen sind auf einer zentralen, kanalübergreifenden Oberfläche abrufbar, das System muss bei Nutzung unterschiedlicher Kanäle nicht gewechselt werden

### Über uns

Majorel schafft einzigartige Serviceerlebnisse für eine Vielzahl der renommiertesten Marken der Welt und beschäftigt weltweit rund 48.000 Mitarbeiter in 26 Ländern. Es bietet seinen Kunden sowohl klassischen Kundenservice als auch digitale Lösungen wie Social-Media- und Online-Kommunikation, Automated Interaction und Künstliche Intelligenz (KI), Analytics, Self-Service und Loyalty-Programme.

**Driven to  
go further**

