

Uitzonderlijke klantervaringen met het contactcenter van de toekomst

Elke klantinteractie is cruciaal. Op elk contactpunt zorgen contactcenter oplossingen van Cisco ervoor dat jouw bedrijf uitzonderlijke, proactieve klantervaringen biedt, op een simpele manier. Zo zorg je ervoor dat je niet alleen klanten behoudt, maar ook dat ze een optimale ervaring beleven.

Hoe? We nemen je mee hoe een klantenservice traject eruitziet met de oplossingen van Cisco.



Maak kennis met jouw klant, Tom. Hij heeft zojuist slecht nieuws gekregen.

✖ **VLEIGMAATSCHAPPIJ-APP** ZOJUIST

Waarschuwing
Jouw vlucht is geannuleerd. Klik om een nieuwe vlucht te zoeken.

De uitzonderlijke klantervaring begint direct.

Tom klikt op de koppeling en wordt begroet door Cisco's virtuele assistent voor klanten.

Tom, het spijt me heel erg dat je vlucht is geannuleerd. Ik ga direct kijken welke alternatieve vluchten beschikbaar zijn. Een ogenblik geduld.



Tom wordt onmiddellijk geholpen.

Hij realiseert zich niet dat de virtuele assistent voor klanten waarmee hij chat een bot is. De bot kan een eenvoudige, specifieke vragen beantwoorden en basale informatie delen.

Van bot tot medewerker



De bot realiseert zich dat voor Tom persoonlijke interactie is vereist en escaleert de case snel naar Anne. Tom ervaart binnen enkele seconden een naadloze overgang van selfservice naar ondersteunde service.



Tom Verhoeven

UIT Nederland
Lid sinds 2013

Op Anne's dashboard worden het klantprofiel en de vluchtgegevens van Tom weergegeven.

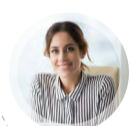


Inkomende chat

Anne ontvangt de chat samen met de gehele gespreksgeschiedenis, zodat ze direct op de hoogte is van de context.

Cisco Answers

Terwijl Anne communiceert met Tom, luistert Cisco Answers – aangestuurd door kunstmatige intelligentie (AI) – naar het gesprek en stelt oplossingen voor. Cisco Answers biedt Anne opties om Tom' vlucht te wijzigen.



Anne beantwoordt de vragen, legt uit waarom de vlucht is geannuleerd en doet specifieke aanbevelingen.



Cisco Webex Teams

Anne kan Tom' vlucht snel omboeken. Via Cisco Webex Teams neemt zij ook contact op met een andere afdeling om Tom' upgrade naar business class te bevestigen. En dat doet ze allemaal via haar dashboard.



Tom wil een vlucht waarmee hij op tijd thuis is voor het verjaardagsfeestje van zijn dochter.



Direct inzichten

Terwijl Tom en Anne aan het chatten waren, verzamelde Cisco Customer Journey Analyzer informatie over hun interactie. Dankzij de opgehaalde gegevens zal Tom de volgende keer een nog persoonlijkere ervaring hebben.



Crisis bezworen.

Tom is een tevreden klant. In een mum van tijd zit hij comfortabel in het vliegtuig en maakt gebruik van gratis Wi-Fi, die hem ter compensatie is aangeboden, om te tweeten over zijn nieuwe favoriete luchtvaartmaatschappij.

Wanneer medewerkers proactieve, positieve klantervaringen kunnen realiseren, wordt het contactcenter een cruciale speler binnen het bedrijf die enorme voordelen kan bieden aan jouw organisatie.

Klantbehoud

Voorspel welke klanten risicoklanten zijn en koppel deze aan de beste medewerkers.

Betere context

Profiteer van realtime contextuele ondersteuning voor klantbetrokkenheid.

Medewerkersproductiviteit

Zorg dat medewerkers beschikken over tools, resources en klantgegevens

Oplossing bij het eerste gesprek

Medewerkers moeten on-demand toegang hebben tot inhoudelijke experts.

Lagere kosten

Verplaats jouw contactcenter naar de cloud om TCO te verlagen.

Operationele efficiëntie

Verdeel gesprekken en medewerkersresources over locaties.

Waarom Cisco?

Alleen Cisco biedt een complete contactcenteroplossing die cloudbellen, vergaderen en teamsamenwerking van wereldklasse combineert met audio- en videoapparaten en headsets. Cisco wordt al zeven jaar als leider erkend in de Gartner Magic Quadrant, en we ondersteunen meer dan 30.000 contactcentra, en meer dan 3,5 miljoen medewerkers wereldwijd.



Werk slimmer met Cisco
De toekomst is vandaag

Cisco Webex



1. Break Down Organizational Silos with Enterprise Communications (Maak een eind aan organisatorische silo's met communicatie van enterpriseklasse), Aberdeen, 2019.
2. 'Gartner geeft aan dat 25% van de klantenserviceactiviteiten in 2020 gebruik zal maken van virtuele assistants voor klanten', Gartner, februari 2018.