

Durch intelligente Datenkonsolidierung die
AHT im Contact Center reduzieren



Change Driver

Die Contact Center Agenten eines Herstellers für Elektronikartikel müssen im Durchschnitt in sechs Applikationen Informationen suchen und zusammentragen, um eine eingehende Kundenanfrage optimal zu bearbeiten, da sie keine kanalübergreifenden Kontakthistorien ihrer Kunden einsehen können.

Hieraus ergeben sich eine sehr hohe Average Handling Time pro Anfrage sowie ständige Medienbrüche in der Kundenbetreuung, die der Contact Center Leiter durch Prozessoptimierung nachhaltig reduzieren möchte.



DAMOVO



Damovo Approach

Die Contact Center Agenten arbeiten nun ausschließlich mit einer für den Kunden individuell entwickelten Benutzeroberfläche.

Mit Hilfe der von Damovo eingesetzten Software werden bei einer CRM - Suchanfrage sämtliche Daten über den Kunden aus allen beim Unternehmen eingesetzten Applikationen zusammen gesucht und in der Benutzeroberfläche angezeigt. Für die Agenten sind somit alle Informationen auf einen Blick sichtbar.

Darüber hinaus können sie alle nötigen Aktionen aus dieser Maske heraus starten, wie bspw. fehlende CRM Informationen nachtragen oder den Lieferstatus des an den Kunden versendeten Paketes abfragen.

Alle Daten werden automatisch in allen Anwendungen im Hintergrund aktualisiert.



Customer Value

DAMOVO

So profitieren die Contact Center Agenten

Serviceanfragen können durch das neue Front-End und die Datenübernahme und -übergabe in die bestehende Applikationslandschaft von den Agenten deutlich schneller und fallabschließend abgewickelt werden.

Die schnelle Reaktionsfähigkeit resultiert in einer Reduzierung der AHT um ca. 30%.

So profitieren die Kunden

Die Serviceanfragen der Kunden können nun deutlich schneller bearbeitet werden, was wiederum zu einer gesteigerten Kundenzufriedenheit führt.