

Serviceanrufe intelligent steuern
Wie Sie Kunden durch intelligentes
Routing von eingehenden Serviceanrufen
an sich binden.



Situation

- Aufwendiges Suchen nach Kundendaten
- ERP-System nicht in Lösung integriert, dadurch separate Abläufe – Fehlerquellen vorprogrammiert
- Gelegentlicher Ausfall der Telefonanlage
- Eingang von Telefonanrufen, Faxen und Emails nicht immer schnell zuzuordnen

Ziel

- Verbesserung des telefonischen Kundenservices
- Integration des bestehenden ERP-Systems
- Hohe Ausfallsicherheit der Telefonanlage
- Intelligentes Routing und damit Zuordnung von Telefonanrufen, Faxen und Emails
- Schneller Versand von Ersatzteilen

So hat die Innovation Alliance das Problem gelöst:

Mit der Migration des Cisco Unified Communications Managers auf das neueste Release ist eine hohe Ausfallsicherheit der Telefonanlage gesichert.

Die Einbindung des Sikom Contact Center-Suite Agent-One ermöglicht intelligentes Routing von Telefonanrufen, Faxen und Emails.

Meine Digitalisierung:

So profitiert der Kunde

- Schnelle Antwortzeiten des Service-Mitarbeiters
- Kompetente Beratung am Telefon
- Wartezeiten am Telefon fallen praktisch weg
- Historie ist dem Service-Mitarbeiter bekannt und muss nicht bei jedem Anruf erläutert werden
- Ad-hoc-Versand der Ersatzteile

So profitiert der Service-Mitarbeiter

- Schnelle und effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen
- Kompetenz durch bereitstehende Informationen zum Kunden
- Automatische Zuordnung von Telefonanrufen, Faxen und Emails

So profitiert der Unternehmer

- Deutlich bessere Kundenbetreuung, Kundenbindung und –zufriedenheit
- Einbindung der ausländischen Niederlassungen
- Kurze Reaktionszeiten bei Anfragen



Das Team



Cisco Systems GmbH
Hallbergmoos
Gegründet: 1984
Mitarbeiter:
Ansprechpartner:
Jörg Kunel

Cisco ist der weltweit führende Technologie-Anbieter, der seit 1984 das Internet zum Laufen bringt. Das Produktportfolio umfasst unter anderem Lösungen für Netzwerk, Collaboration, Data Center, Security sowie Service Provider.
www.cisco.de



Inforsacom Logicalis GmbH
Gegründet: 1997
Mitarbeiter: 250
Standorte in Deutschland: 6

Die Inforsacom Logicalis GmbH ist ein serviceorientierter IT-Lösungs- und Managed Services-Anbieter. Mit Beratung und Umsetzung begleiten wir als modernes IT-Systemhaus unsere Kunden bei der digitalen Transformation.
www.logicalis.de