

CSI:DELIBERATE

BRANCHENSPEZIFISCHE MITTELSTANDSLÖSUNG AUF BASIS GENESYS

Herausforderung im Kundenservice speziell im Midmarket

- Nicht nur der Kundenservice an sich, sondern auch die durchgängige Interaktion mit dem Unternehmen wird verstärkt zum Wettbewerbsfaktor
- Dynamik im Kommunikationsverhalten erfordert Umdenken in Bezug auf Kommunikations- & Serviceangebote
- Wer seine Kunden nicht kennt, kann nicht auf deren Bedürfnisse eingehen – Smart Data wird zum Pflichtprogramm
- Kundenservice endet nicht im Servicecenter - Berührungspunkte („Touch Points“) mit dem Kunden sind vielfältig - Ihr Service muss dies ebenfalls abbilden können
- Isolierte oder fragmentierte Behandlung des Kunden in einzelnen Silos/Kanälen führt nur zu Kundenbewertungen von „schlecht“ bis „ok“, für „gut“ bis „hervorragend“ benötigen Sie eine homogene Plattform
- Schlechter Kundenservice wirkt sich messbar auf den Umsatz aus, zufriedene Kunden sind treue Kunden („Markenbotschafter“)

Das „Mehr“ für Sie

- Eine Serviceplattform für alle Eventualitäten und Anforderungen
- Sie wachsen! Wir wachsen mit: Skalierbar von wenigen Nutzern bis zu großen Installationen
- Übergreifend multimedial, offen und integrativ für alle Bereiche: Telefonie, Email, Chat, Social Media, Video, Quality Management, etc.
- Technik ist für uns nicht alles
- Die Fachanforderung und der damit verbundene Kunden- und Geschäftsnutzen stehen im Focus
- Mit unserer Beraterkompetenz und der lang-jährigen Contact Center Erfahrung blicken wir über den Tellerrand und hinterfragen Dinge
- Die Schaffung von Einklang zwischen Standardisierung und Kundenindividualität ist unser tägliches Geschäft



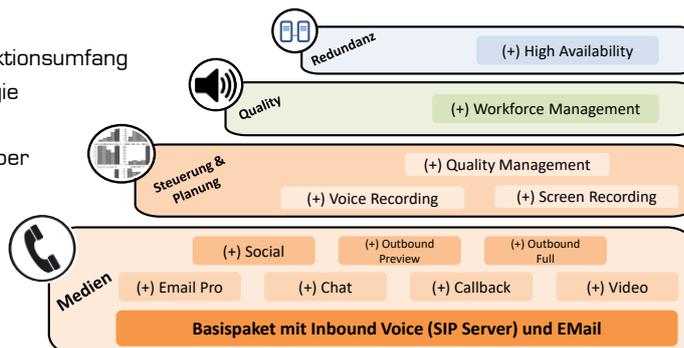
CSI:DELIBERATE
Midmarket Solution

...powered by **Genesys BUSINESS EDITION**

- Branchenführender Funktionsumfang
- Best in Class Routing
- Skalierung von wenigen Teilnehmern bis 1000+
- System wächst mit den Anforderungen – ohne Brüche – Investitionsschutz
- durchgängiges Service-Erlebnis – egal über welchen Kommunikationskanal oder „Touchpoint“
- Routing- und Analysefunktionen bereits vorkonfiguriert

Ihre Contact Center Lösung speziell für den Mittelstand

- Klarer zugeschnittener Branchenfokus mit spezifischem Funktionsumfang
- Kombination der führenden Kundenservice Center Technologie von Genesys mit umfangreichen „Best Practice“ Erfahrungen
- Perfekt passende Implementierungs- und Leistungspakete, aber offen und flexibel erweiterbar für zukünftige Themen
- Beginnend ab wenigen Agenten/ Servicemitarbeitern
- Genesys zum Festpreis mit attraktiven Konditionen
- Einführungszeiten kleiner 6 Wochen
- Modularer Produktaufbau je gewünschtem Leistungsset



Medien

- (+) Social
- (+) Email Pro
- (+) Chat
- (+) Outbound Preview
- (+) Callback
- (+) Outbound Full
- (+) Video

Steuerung & Planung

- (+) Voice Recording
- (+) Screen Recording

Quality

- (+) Quality Management

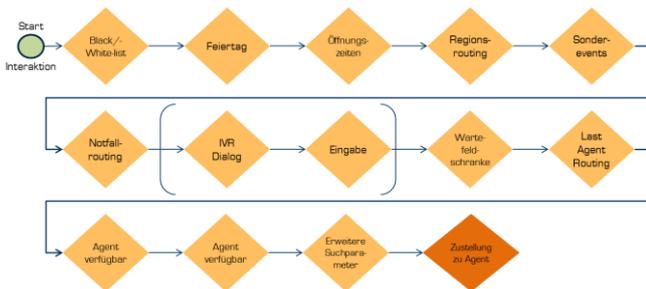
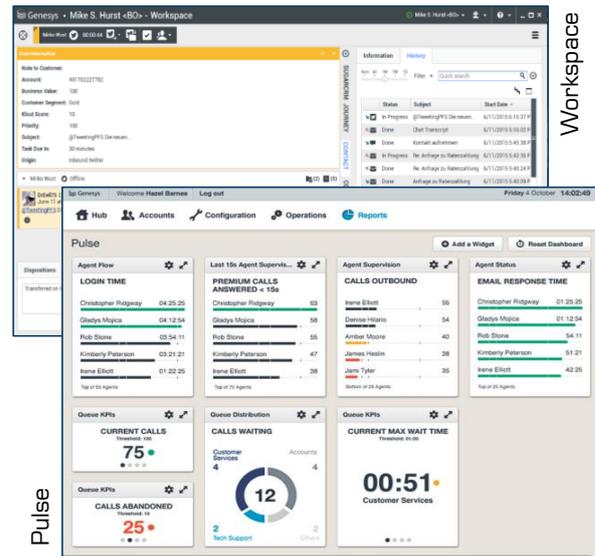
Redundanz

- (+) High Availability
- (+) Workforce Management

Basispaket mit Inbound Voice (SIP Server) und Email

CSI:DELIBERATE im Überblick

- Intuitiver Servicearbeitsplatz mit Standardapplikation
 - einheitliches Oberflächendesign in deutscher Sprache
 - Kontextsensitive Funktionen
- Realtime Reporting mit Pulse
 - Vordefinierte Sichten für Tagessteuerung, Management, Wallboards, etc.
- Definiertes Rollen und Rechtekonzept
 - Berücksichtigung Datenschutz und Betriebsrat-Konformität
- Reporting auf den Punkt, stichhaltig und transparent
 - Interaction-Report – alle Kennzahlen zu den Interaktionen (Voice, Email, etc.) mit verschiedenen Detailebenen
- Verwendung von Standard-Systemplattformen
 - Windows 2012 Server, VM-Ware Image, Windows 10 Ready, Einbindung Kunden DBMS
 - Flexible Anbindung Ihrer Telekommunikationsanlage mit SIP



- Flexibles „Best in Class“ Routing
 - Öffnungszeiten, Feiertage, VIP, Blacklist, Whitelist, Notfallansagen, Quoten, 5 Schritt-Routing, Coaching, Überlaufkonzept, etc.
- Einfache Steuerung durch Parametrisierung
 - Passende Parameter für standardisiertes Routing und dessen Features, sortiert nach Häufigkeit der Nutzung

Konsequente Umsetzung und Qualität bestimmen Projekterfolg



Wir stehen Ihnen für ein persönliches Gespräch gerne zur Verfügung.

Ihr Ansprechpartner für CSI:DELIBERATE

Thomas Denk
 Fon +49 (0) 7033 54884 11
 t.denk@deliberate-gmbh.de