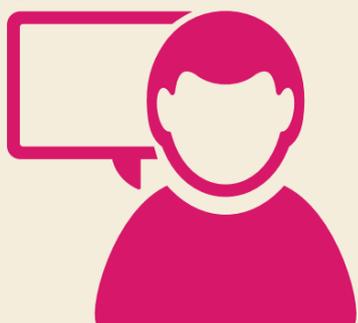


Unified Agent Desktop

Was sind die Vorteile eines preisgekrönten Unified Desktops?

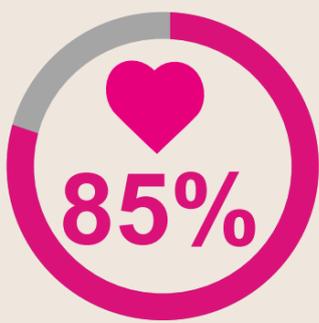


Obwohl Contact Center heute über alle Kanäle arbeiten, sind Multi-Media Agenten-Desktops nach wie vor Mangelware. Dabei sind ausgereifte Anwendungen leistungsfähige Werkzeuge, um Effizienz und Effektivität bei sämtlichen Aspekten des Kundenkontakts zu steigern.

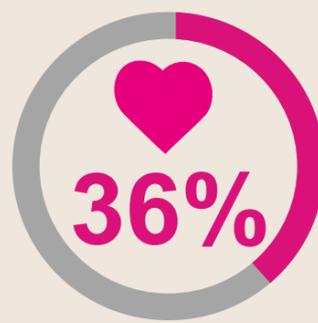
Wie das geht?

Verbessertes Kundenerlebnis

Konsistente Dienstleistung über alle Kanäle



85% aller Unternehmen, die einen Unified Desktop einsetzen, haben das Kundenerlebnis verbessert



36% aller Kunden geben an, dass sie sich aufgrund persönlicher Erfahrungen für eine Marke entscheiden

Agenten befähigen

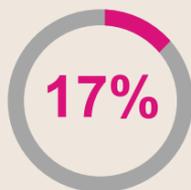
20% der Unternehmen haben einen Unified Desktop im Einsatz. Sie erhalten durch ihn einen 360° Blick auf ihre Kunden, und zwar in Echtzeit! Der Unified Desktop verschafft den Unternehmen:



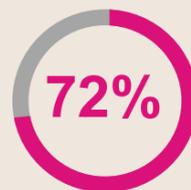
40% verbessertes Agenten-Scoring durch Kunden



18% geringere Durchschnitts-Gesprächszeiten



17% mehr abschließend bearbeitete Anfragen



72% mehr Lösungen schon beim Erstanruf

Hey, ich benötige weniger Training!



Der Unified Agent Desktop

bedient alle Interaktionen unabhängig von der Art des Mediums

integriert alle Anwendungen des Agenten in eine einzige Oberfläche

erleichtert die Arbeit der Agenten, so dass diese sich ganz auf den Kundenservice konzentrieren können

Bessere Geschäftsergebnisse

Geringere Trainingskosten

Besser geschulte Agenten

Geringere Kundenabwanderung & Personalfuktuation

Zufriedenes Personal

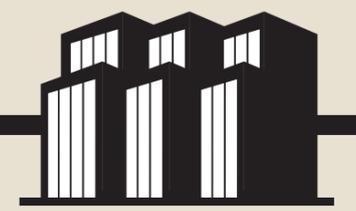
Gesteigerte Möglichkeiten für Cross- und Up-Selling

Konsistente Daten & weniger Datenfehler

Geringere Anruf-Bearbeitungszeiten

Höhere Kundenbindung

Vorteile für den Personalbereich



Das Unternehmen

Geschäftsvorteile

Laden Sie sich Altitude Softwares Wegweiser für Unified Agent Desktops herunter

<http://hub.am/1b8QRcH>



www.altitude.com/de • kontakt@altitude.com

© 2013 Altitude Software

Quellen: Agent Desktop Optimization: Agents can finally focus on the customer. Aberdeen Group; Oktober 2012. Altitude Softwares Global Professional Services Felddaten.