



UNIFIED COMMUNICATIONS

WHITEPAPER

DIGITAL ECONOMY

Mehr Kundenfreundlichkeit durch Cloud-fähige Kommunikation

Ein kundenorientiertes Konzept, das zeigt, wie Mitarbeiter im Kundenkontakt über die Cloud schneller auf Informationen und Experten zurückgreifen können. Bessere Servicequalität und Rentabilität.

Wir leben im Zeitalter des Kunden.

Das Kundenzeitalter verlangt nach Lösungen, die Kunden nicht nur zufriedenstellen, sondern sie auch kontinuierlich durch schnelle Antworten und sinnvolle Kontaktaufnahmen unterstützen.

Noch nie waren Kunden so gut informiert wie heute. Nach Ansicht etlicher Analysten werden 70 % aller B2B-Kaufentscheidungen bereits getroffen, bevor der Kunde Kontakt zum Anbieter aufnimmt. Kommt also ein Kundenkontakt zustande, muss der gebotene Service erstklassig sein, damit der potenzielle Kunde nicht gleich zum nächsten Anbieter abwandert, der im Zweifelsfall nur wenige Klicks entfernt ist.

Um erstklassigen Service bieten zu können, brauchen Sie die richtige Technologie und die richtige Kultur.

Warum Technologie? Weil ihre Kunden Technologie einsetzen, um Sie als Lieferanten auf den Prüfstand zu stellen. 90 % aller Kunden sagen, dass ihre Kaufentscheidungen durch Online-Berichte beeinflusst werden.

Über die sozialen Medien werden immer mehr Erfahrungen mit Kundenservice ausgetauscht. 45 % der Befragten teilen negative Kundenservice-Erfahrungen, 30 % teilen positive Kundenservice-Erfahrungen über die sozialen Medien.

Was man nicht misst, kann man nicht managen, und um sowohl messen als auch managen zu können, benötigen Sie schlanke, flexible und aktuelle Systeme und Prozesse, mit denen Sie neue Kunden gewinnen und bestehende halten können.

Besonders wichtig ist dies dort, wo Ihr Unternehmen auf bestehende oder künftige Kunden trifft und Ihre Mitarbeiter gute Antworten auf Fragen oder Probleme von Kunden entweder parat haben oder herausfinden müssen.

Immer mehr Unternehmen erkennen die Zeichen der Zeit und setzen UC-Lösungen ein, mit denen sie den hohen Ansprüchen des Kunden von heute gerecht werden können.

Genau wie isolierte Abteilungen oder Funktionsbereiche schränken auch Kommunikationsanwendungen die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens ein, die keinen Gesamtüberblick über die verfügbaren Ressourcen ermöglichen. UC stellt eine digitale Arbeitsplattform zur Verfügung, mit der isolierte Abteilungen und Mitarbeiter dank schnellem Zugriff auf die richtigen Informationen und Experten-Ressourcen standortunabhängig gemeinsam Kundenservice leisten können.



Die Cloud ist der neue Standard.

Wer einmal erkannt hat, dass der Einsatz einer UC-Lösung der Königsweg zu besserem Kundenservice ist, stellt schnell fest, dass dieser Weg über die Cloud führt.

Statt hoher Investitionen in Anwendungen und Systeme für die Installation vor Ort fallen beim UCaaS-Modell (Unified Communications as a Service) mit nutzungsbezogener Abrechnung monatliche Entgelte an, die sich am tatsächlichen Bedarf orientieren. Kein Wunder, dass sich immer mehr Unternehmen für diese Lösung entscheiden.

Kurz gefasst stellen sich die Vorteile für den Anwender wie folgt dar :

- Durch den Einsatz der Cloud können Sie alle benötigten Services nach Bedarf einkaufen und sparen sich Investitionen in Computer und Peripherie.
- Veraltete Hardware, Systemsicherheit und Zuverlässigkeit sind nicht mehr Ihr Problem.
- Zusätzliche Services lassen sich von jetzt auf gleich hinzufügen oder abbestellen – ganz nach Bedarf.
- Wochenlanges Warten auf neue Geräte und Software entfällt komplett.

Inzwischen ist UCaaS im Mainstream angekommen – jedes fünfte Unternehmen in der EU setzt Cloud-basierte Services ein. Die Online-Zusammenarbeit von Mitarbeitern ist für Ihre Kunden von hoher Bedeutung.

Durch den Zugriff auf interne Experten, Informationen und Ressourcen sind die Mitarbeiter im Unternehmen in der Lage, den Kunden eine höhere Servicequalität und verbesserte Unterstützung zu bieten.

Wenn ein Kunde an einen Support-Mitarbeiter gerät, der keine Antwort auf seine Frage parat hat, ist das kein Problem mehr. Der Mitarbeiter hat nun Zugang zu sämtlichen relevanten Ressourcen im Unternehmen und ist in der Lage, die passende Lösung zu ermitteln und den Kunden zufriedenzustellen.

Unternehmen können eine solche kollaborative Umgebung dazu nutzen, Probleme und Anfragen durch Crowdsourcing zu lösen und so die beste und schnellste Lösung für den Kunden zu finden.

Der neue digitale UCaaS-Arbeitsplatz unterstützt nicht nur Mitarbeiter im Kundenkontakt. Er erleichtert auch die

“

**Eine direkte
Nachricht
auf den
Computer-
bildschirm
oder das
Smartphone führt
zu schnelleren
Ergebnissen.**

”



Schnelle Marktreaktionen erhöhen den Kundenservice

“

Durch den Einsatz der Cloud können Sie alle benötigten Services nach Bedarf nutzen und sparen Investitionen in Computer und Peripherie ...

”

Zusammenarbeit anderer Spezialisten – beispielsweise von Designern, die häufig an unterschiedlichen Standorten, in räumlich verteilten Gruppen oder auch von Zuhause aus arbeiten. Die Kunden wiederum können sich überall auf der Welt befinden. Hier entfalten Kollaborationswerkzeuge ihre Stärken – sie ermöglichen eine schnellere, professionellere Genehmigung von Entwürfen und sorgen so für eine beschleunigte Markteinführung von Produkten.

Bei der Einführung einer UCaaS-Lösung sind Anbieter zu bevorzugen, die ein breites Spektrum integrierter Kollaboration- und Kommunikationswerkzeuge anbieten:

Präsenz

Mit dieser Funktion können Sie erkennen, ob Ihr Ansprechpartner am Platz ist, telefoniert, an einer Besprechung teilnimmt oder nicht gestört werden will. So können Sie entscheiden, ob sie die Person kontaktieren wollen oder sich an einen anderen Kollegen wenden. So kommen sie schneller an die Informationen, die sie für ihren Kunden benötigen.

IM/Chat

Sollte ein Kollege, auf dessen

Unterstützung Sie dringend angewiesen sind, bereits in einem Gespräch sein, senden Sie einfach eine Sofortnachricht, die direkt auf dem Computerbildschirm oder Smartphone des gewünschten Gesprächspartners angezeigt wird.

Bieten Sie Besuchern Ihrer Website die Möglichkeit zum Chat. Kunden, die online qualifizierte Antworten auf ihre Fragen bekommen, sind zufriedener und lassen sich entweder als Neukunden gewinnen oder halten Ihrem Unternehmen die Treue.

Bei einem Chat hat der Mitarbeiter natürlich außerdem die Möglichkeit, Rücksprache mit Kollegen oder externen Experten zu halten, ohne dass der Online-Besucher etwas davon mitbekommt.

Audiokonferenzen

Idealerweise würde sich jeder benötigte Gesprächspartner gleichzeitig im selben Raum befinden, aber da dies selten der Fall ist, bietet sich für die Zusammenarbeit mit externen Kollegen und Kunden die Audiokonferenz an.

Dank der Anwesenheitsfunktion können Sie jederzeit erkennen, welche Kollegen in der Lage sind, an einem Konferenzgespräch teilzunehmen.



Kunden-Service ist das neue Marketing

Desktop-Videotelefonie

Aktuelle UCaaS-Lösungen arbeiten mit WebRTC-Technologie. Damit lassen sich Videokonferenzen ohne Spezialanlagen und Vorkenntnisse von einem beliebigen PC aus starten. Die Zusammenarbeit per Videokonferenz ist besonders produktiv, weil Dokumente direkt auf dem Bildschirm ausgetauscht, Produkte und Services gezeigt und vorgeführt werden können, wobei es keine Rolle spielt, ob die Mitarbeiter an anderen Standorten oder unterwegs arbeiten. Smartphone, Tablet oder Laptop genügen.

Telefonie

Telefonate sind ein integraler Bestandteil jeder UCaaS-Lösung. Die Möglichkeit, Gesprächspartner per Telefon zu kontaktieren und dann entweder auf eine Audio- oder Videokonferenz mit mehreren Beteiligten umzuschalten, ist ein wertvolles Werkzeug bei der ortsunabhängigen Zusammenarbeit.

Eine grafische Darstellung der wartenden Anrufe erhöht die Servicequalität, denn so ist es möglich, die verfügbaren Ressourcen optimal einzuteilen.



Die Accenture Global Consumer Pulse Research Study, die über einen Zeitraum von zehn Jahren weltweit das Verbraucherverhalten untersucht hat, stellte fest, dass 53 % der Verbraucher aufgrund von schlechtem Service in mindestens einer Branche den Provider gewechselt haben. Außerdem zeigte sich, dass 80 % der Kunden-Abwanderungen durch besseren Kundenservice hätten vermieden werden können.

Fazit

Die ideale UCaaS-Lösung verbindet alle Vorteile der Cloud mit den Vorteilen einer speziellen Kundenumgebung. Sie verbindet Sicherheit mit Flexibilität und bewahrt dabei die Verwaltungsfreundlichkeit einer Cloud-Lösung.

Kundenservice ist das neue Marketing, denn die Optimierung des Kundenservice ist ein effektives Marketing-Tool. Guter Kundenservice sorgt nämlich nicht nur für einen guten Ruf im Internet, er führt auch zu verbesserter Kundenbindung.

Ein zufriedener Kunde kommt wieder!

Kunden: Zuckerbrot und Peitsche

Schlechter Service kostet Geld. Guter Service macht sich bezahlt.

- **63 %** aller Kunden, die eine gute Erfahrung mit einem Mitarbeiter eines Unternehmens gemacht haben, würden wieder bei diesem Unternehmen einkaufen.
- **69 %** aller Kunden, die eine gute Erfahrung mit einem Mitarbeiter eines Unternehmens gemacht haben, haben dieses Unternehmen weiter empfohlen.
- **58 %** aller Kunden, die eine schlechte Erfahrung mit einem Mitarbeiter eines Unternehmens gemacht haben, würden nie wieder bei diesem Unternehmen einkaufen.
- **70 %** aller Kunden, die eine schlechte Erfahrung mit einem Mitarbeiter eines Unternehmens gemacht haben, würden andere vor diesem Unternehmen warnen.
- **Fast zwei Drittel (58 %)** würden einem Unternehmen aufgrund von schlechten Serviceerfahrungen den Rücken kehren, so die Ergebnisse neuerer Studien in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Einzelhandel und Energie.

Quelle: *Institute of Customer Service*

Über Colt

Colt bietet Netzwerk-, Sprach- und Rechenzentrumsservices für tausende Unternehmen weltweit an, die es den Kunden erlauben, sich auf ihr Kerngeschäft statt auf die Infrastruktur zu konzentrieren. Zu den Kunden gehören 18 der 25 führenden Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen sowie je 19 der 25 führenden Unternehmen in der Medien- und der Telekommunikationsbranche. (Forbes 2000-Liste 2014). Darüber hinaus arbeitet Colt mit mehr als 50 Börsenstandorten und 13 nationalen Zentralbanken in Europa zusammen.

Colt operiert in Europa, Asien und Nordamerika mit Verbindungen in über 200 Städten weltweit. Colt hat kürzlich die Übernahme von KVH abgeschlossen, einem Anbieter integrierter Rechenzentrums- und Kommunikationsservices mit Sitz in Tokio und Niederlassungen in Hongkong, Seoul und Singapur. KVH operiert heute unter der Marke Colt.

www.colt.net

Colt Cloud UC

www.colt.net/de/CloudUC | [@colt_DE](https://twitter.com/colt_DE) | info@colt.net