

SCHAFFEN SIE

KUNDENERLEBNISSE DER SUPERLATIVE MIT

NFON Contact Center Hub

WAS IST FÜR SIE DRIN?

NFON Contact Center Hub
bietet Ihnen, **die perfekte**
Möglichkeit, Ihre Umsätze und
Gewinnmargen zu erhöhen:
Durch Upselling Ihrer Kunden,
mit Funktionen, die das
Standard Contact Center Paket
sinnvoll erweitern.

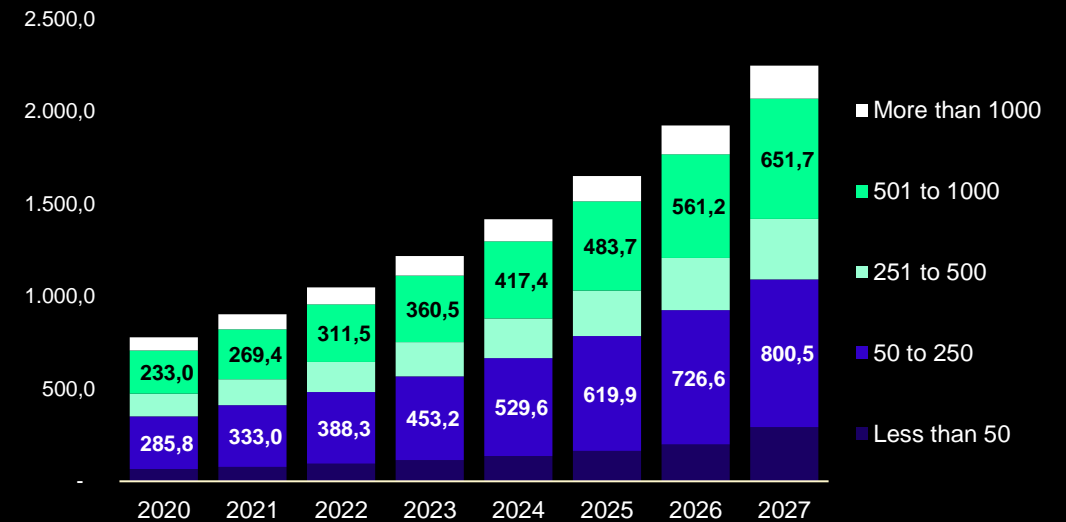


Die Bedürfnisse des Marktes

Warum sind Contact Center so wichtig?

- » Der Contact Center Markt in Europa wächst kontinuierlich weiter
- » Unternehmen aller Größen wechseln zu cloud-basierten Contact Center Lösungen
- » Die Anzahl der Agenten, die cloud-basierte Contact Center nutzen, wird bis 2026 um 20% pro Jahr wachsen

CONTACT CENTER/
UNTERNEHMENSGRÖSSE

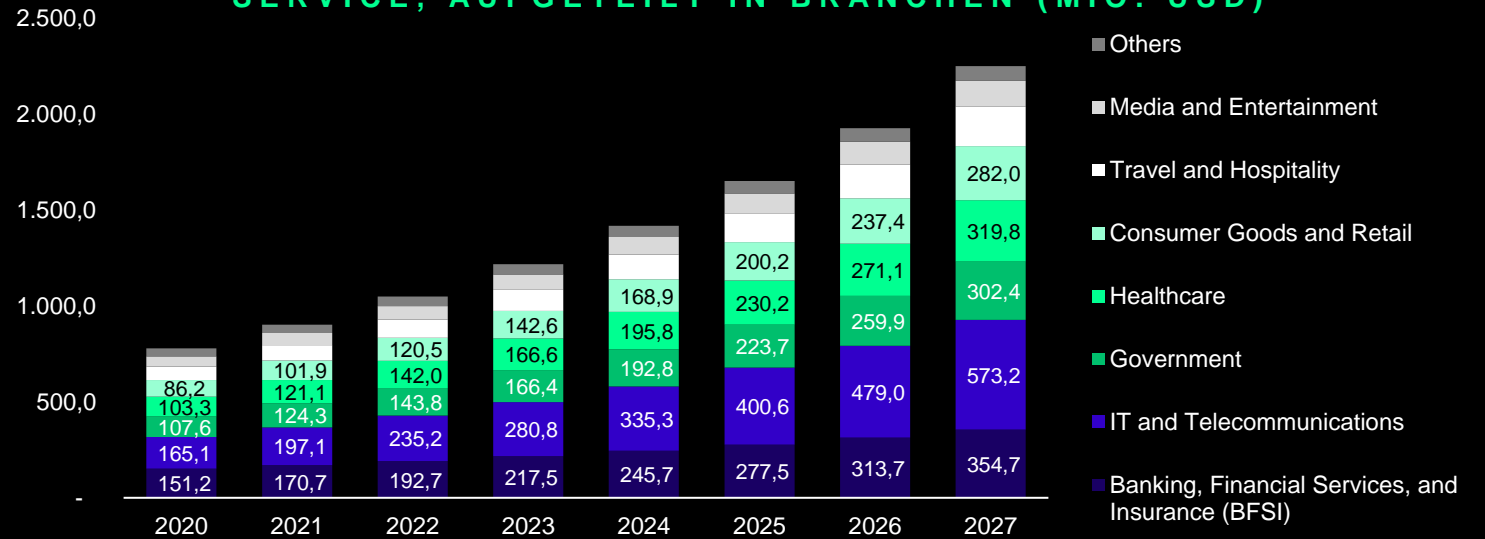


Quelle: Fortune Business Insights, Contact Center as a Service Market, 2019

Riesige Potenziale auf dem Markt mit NFON

- » NFON deckt den gesamten Markt sowohl mit einer **Standard** als auch mit einer **High-End-Lösung** ab
- » **Perfekt geeignet** für alle Branchen
- » **Upselling** an bestehende Kunden

EUROPÄISCHER MARKT FÜR CONTACT CENTER AS A SERVICE, AUFGETEILT IN BRANCHEN (MIO. USD)



Quelle: Fortune Business Insights, Contact Center as a Service Market, 2019

Vorteile für Partner

Nutzen Sie CCHub
und seine Vorteile,
**um mehr KMU-
Kunden zu
gewinnen**

01

Guter Grund erneut mit
Ihren Kunden zu sprechen

02

Kundenorientierter Ansatz ist
besonders attraktiv für KMUs

03

**Unkomplizierte Einrichtung, leichtes
Onboarding, anpassbare Schnittstellen
und schnelle Skalierbarkeit** werden Ihre
Kunden begeistern

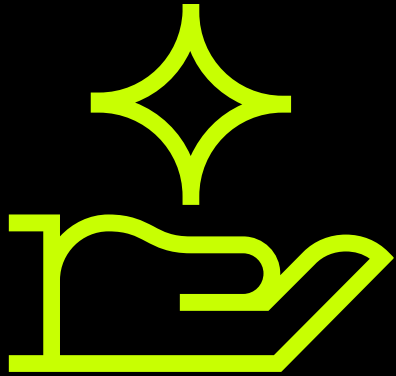
04

Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit,
**schnelle, nahtlose Omnichannel
Kundenerlebnisse anbieten zu können**

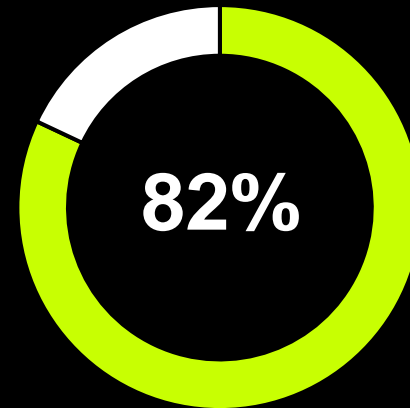
WARUM?

**Was hält
Ihre Kunden
nachts wach?**

Verbraucher haben höhere Ansprüche als jemals zuvor.

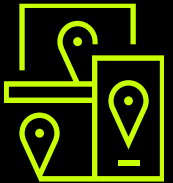


Sie erwarten jederzeit reibungslosen und effektiven Kundenservice

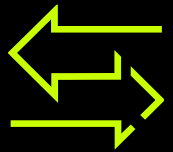


Ihre Kunden können sich nicht ausruhen, denn **82% aller Konsumenten** haben schon einmal aufgehört ein Unternehmen zu nutzen, weil **der Kundenservice schlecht war**.

Unterstützen Sie Ihre Kunden mit Technologien, die es ihnen ermöglichen, **immer für ihre Kunden da zu sein.**



Konsumenten wollen **alle Kommunikationskanäle, jederzeit** nutzen können



Unbeantwortete Anrufe sind ein absolutes No-Go



Ein Verbesserter Service muss für Ihre KMU's immer noch **kosteneffizient sein**

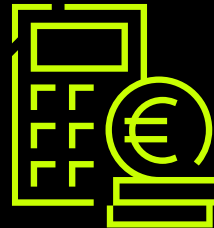


...und lieber früher als später!

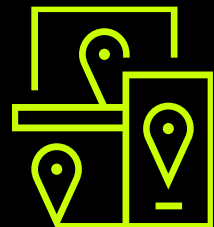
Wenn Ihre
Kunden ihren
Konsumenten keinen
besseren Kundenservice
bieten, **wird es die
Konkurrenz tun.**



Der Markt **hat schon begonnen mit der Umstellung** auf Cloud-Lösungen

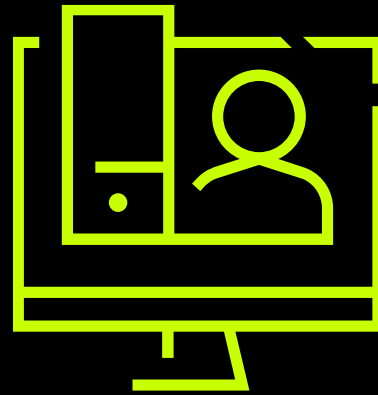


Die Cloud bietet schnell-reagierenden Unternehmen **mehr Flexibilität und geringere Kosten**



Vorausschauende KMUs steigen auf ein **überzeugendes Omnichannel-Kundenerlebnis** um

Warum ist das **so wichtig** für KMUs?



KMUs sehnen sich nach
reibungsloser
Kommunikation mit
Kunden, um die
Kundentreue zu erhöhen



Sie wollen eine
einfache Lösung,
vollgepackt mit
Funktionen

WAS?

**NFON Contact Center Hub
ist immer für sie da!**

NFON Contact Center Hub bietet, **worauf KMUs schon immer gewartet haben:**



Vollgepackt mit Funktionen



Nutzer- und Kundenfreundlich



Flexibel

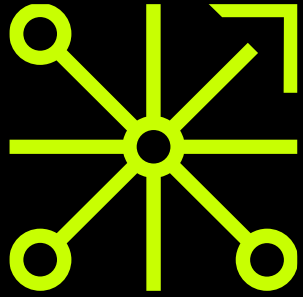


Echte Omnichannel-Kommunikation

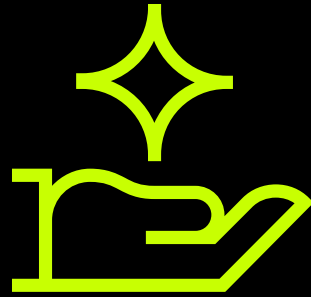


Einfach Skalierbar

Eine überzeugende Erfahrung sorgt für begeisterte Nutzer und Kunden.



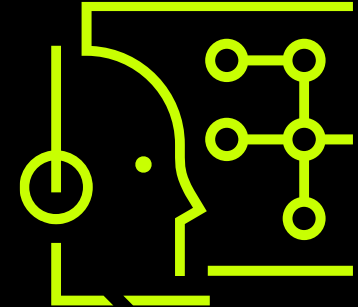
**Flexible
Lizenzierungs-
modelle - Service
wächst mit dem
Unternehmen**



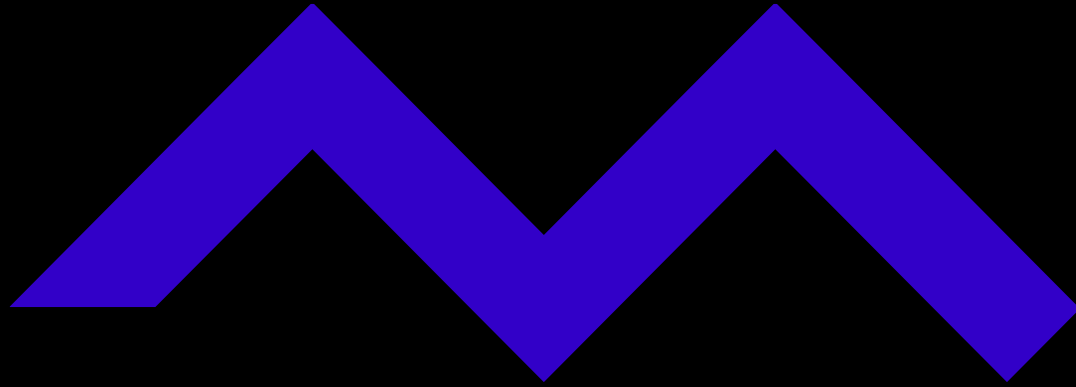
**Herausragende
Benutzererfahrungen**



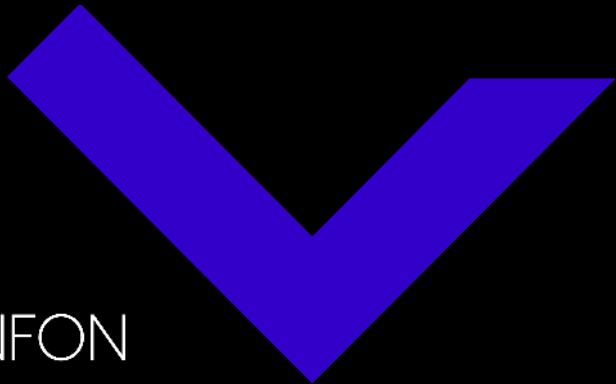
**Benutzerfreundliche
Bedienungsoberfläche**



**Kürzere
Einarbeitungszeiten**



**Einfacher Umstieg auf
hybrides Arbeiten für Ihre
Kunden und dabei immer
rechtskonform**





Bieten Sie Endkunden den Service, **den sie verdienen.**

- ✓ Konsumenten wählen ihren bevorzugten Kommunikationskanal
- ✓ Mitarbeiter sehen bei jedem Kontakt die komplette Kundenhistorie an einem Ort
- ✓ Einfache Integration mit anderen Tools

Eine Lösung, die mit Ihren Kunden wächst (oder sich anpasst).

- ✓ Optimierung der Leistung von Agenten
- ✓ Überwachung der Kundenzufriedenheit
- ✓ flexible Verträge



WIE?

**Keine Zauberei.
Einfach nur geniale Technik.**

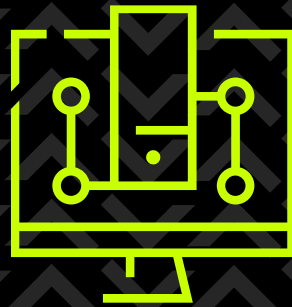
Auf den Punkt gebracht:



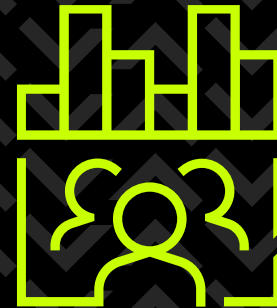
Überragende
Qualität von
Kundenkontakten



Echtes
Omnichannel-
Erlebnis



Integriertes CRM
und Ticketing



Optimierte
Datennach-
verfolgung &
Reporting



Automatisierung
und Self-Service

HAUPTVORTEIL 1

Herausragende Kunden- erfahrungen



Jederzeit ans
Smartphone
weiterleiten



Automatisierung mit
Chatbots



Callscript Kampagnen in
sekundenschnelle
erstellen



Mehrere WhatsApp-,
Facebook- und Messenger-
Unterhaltungen gleichzeitig
verwalten und **trotzdem für
Anrufe verfügbar sein**

HAUPTVORTEIL 2

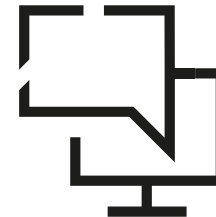
Echte Omnichannel- Erfahrung



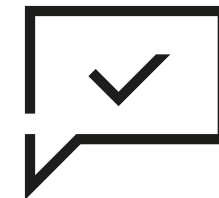
Email



SMS



Webchat

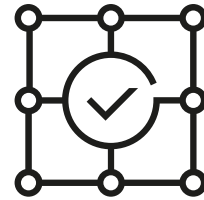


WhatsApp

+ Alle beliebten digitalen Kanäle

HAUPTVOTEIL 3

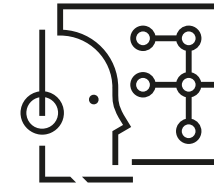
Integriertes CRM und Ticketing.



KI mit **praktischen Integrationen**



Aufzeichnung des **gesamten Gesprächsverlaufs** von allen Kontakten



Ticket-Tool, um Aufgaben zu verfolgen

INTEGRATIONSMÖGLICHKEITEN UMFASSEN:

01 Web Browser Integrationen

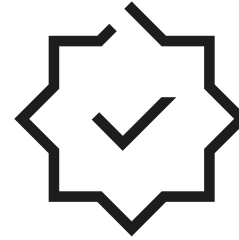
02 Funktionen auf Kunden-Seite der Anwendungen

03 Standardisiertes REST API Javascript CLI Verzeichnis für die Einbindung von Agenten

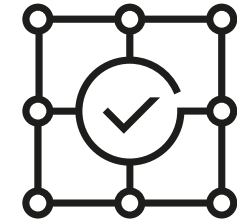
04 Sofort einsatzbereite CTI-Integrationen

HAUPTVORTEIL 4

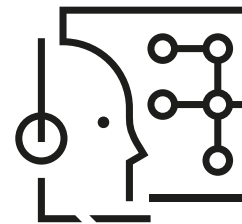
**Optimierte
Datennach-
verfolgung &
Reporting**



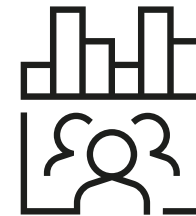
Echtzeit-Anzeige



LCD Wallboard



**Performance-
Überwachung**



Individuelle Berichte

Gründe für den Kauf Entscheider

ANFORDERUNGEN

- » Team Effizienz verwalten, neue Mitarbeiter schnell einarbeiten und Arbeitsschichten **je nach Bedarf organisieren**
- » Mehrere Kundenkommunikationskanäle nachverfolgen, **um Rechtskonformität und bestmögliche Leistungen zu gewährleisten**
- » Pflegen Sie Kundenbeziehungen **mit persönlichem Support und heben Sie sich durch herausragenden Service vom Wettbewerb ab**
- » Vereinfachen Sie die **Kommunikationsprozesse im Unternehmen**
- » Einfaches Hoch- und Runterskalieren, um Kosten zu senken, **Geldverluste zu vermeiden und flexibel zu bleiben**

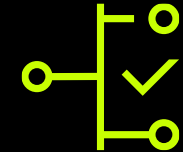
VORTEILE



Steigern Sie die Produktivität **von Kundenservice-Teams**



Verbessern Sie **die Kundenzufriedenheit**



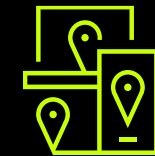
Flexible Anrufabläufe, die es Ihnen ermöglichen, Probleme auf nicht-lineare Weise zu lösen



Optimieren Sie interne Prozesse **für bessere Kosteneffizienz**



Zufriedene Kunden, die sich vom Unternehmen unterstützt fühlen **und diesem treu bleiben**



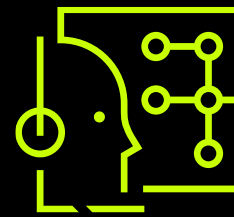
Leiten Sie Anrufe schnell an die richtige Filiale oder das passende Serviceteam weiter **und bedienen Sie so mehr Kunden**

Gründe für den Kauf Nutzer

BEDÜRFNISSE

- » **Einfache Nachverfolgung von KPIs** sorgt für effizienteres Arbeiten
- » **Kunden glücklich machen** mit nahtlosem Service
- » **Von strukturierter Anrufabwicklung** und Arbeitsorganisation profitieren
- » **Einfache Anpassung des Arbeitsplans** an verschiedene Schichten und Klienten
- » **Praktisch zu bedienendes System** mit intuitiver Benutzeroberfläche
- » **Zuverlässige Anwendungen**, die den Austausch mit Kunden fördern

VORTEILE



Anrufe werden schneller und von den richtigen Personen beantwortet

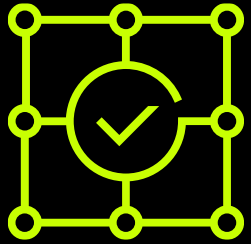


Zeit sparen



Höhere Kundenzufriedenheit

Immer Teil eines erfolgreichen Teams



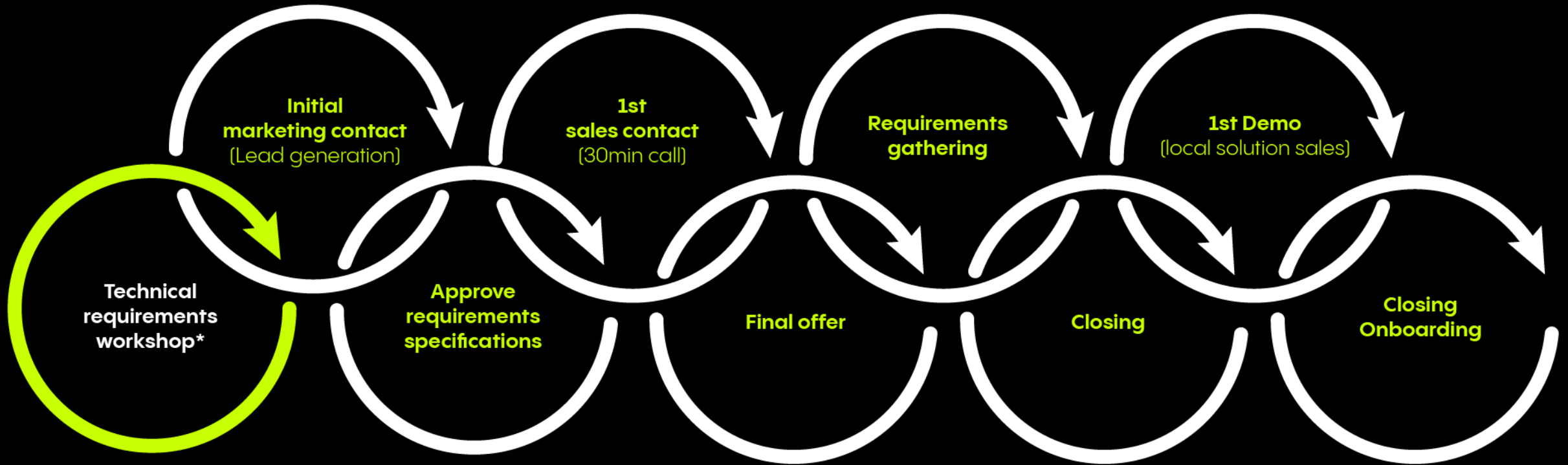
Contact Center Hub lässt sich in bestehende Kommunikationssysteme **integrieren**



Noch besser: **Die zusätzliche Integration mit Cloudya** schafft ein absolutes Dreamteam



Sales Funnel



*to be defined according on the size of the project.

Preis Pakete

PURE	CAMPAIGN	HELPDESK	SOCIAL	ULTIMATE
<ul style="list-style-type: none"> • Complete voice <i>(inbound + outbound)</i> • CRM • Call recording <i>(6 Monate)</i> • Wallboard 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete voice <i>(inbound + outbound)</i> • Dialers <i>(Progressive, predictive)</i> • CRM • Call recording <i>(6 Monate)</i> • Wallboard 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete voice <i>(inbound + outbound)</i> • CRM • Call recording <i>(6 Monate)</i> • Wallboard • Helpdesk/Email 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete voice <i>(inbound + outbound)</i> • CRM • Call recording <i>(6 Monate)</i> • Wallboard • Helpdesk/Email • Webchat • Ein freier Kanal Ihrer Wahl <i>(Click2call, SMS chat, WhatsApp, MS Teams, Facebook Messenger, Viber)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete voice <i>(inbound + outbound)</i> • CRM • Call recording <i>(6 Monate)</i> • Wallboard • Helpdesk/Email • Webchat • Alle Kanäle <i>(Click2call, SMS chat, WhatsApp, MS Teams, Facebook Messenger, Viber)</i>

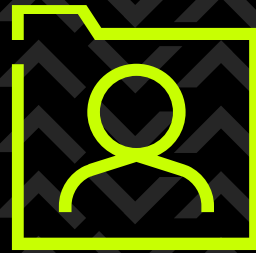
Die wichtigsten Kaufargumente für Ihre Kunden.



Top-Lösung mit
vielen Funktionen
für KMUs



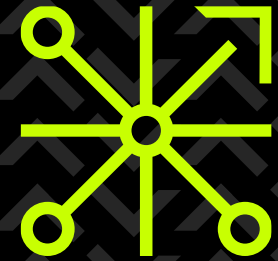
Omnichannel-
Fähigkeit für
bessere Kunden-
erlebnisse



Effizientere
Arbeitsabläufe mit
allen Kundendaten
auf einen Blick



Schnellere
Reaktionszeiten
durch Automatisierung
und fortschrittliche
Funktionen



Einfach
skalieren und
nutzen

Genau das, wonach Ihre Kunden gesucht haben!



**Unternehmensgerechter
Contact Center-Hub für KMUs**



Verbindet alle gängigen Kommunikationskanäle **in einer einzigen Ansicht**



Bietet **optimale Serviceleistungen** für den Endkunden



**Sind Sie bereit, Kundenerlebnisse der
Superlative zu schaffen
(und Ihren Umsatz zu steigern)?**

AUF GEHT'S!