

Alvaria™ Omnichannel Agent

Verbessern Sie das Kundenerlebnis

Interaktion für Interaktion!

Vereinfacht. Personalisiert. Reibungslos.

Kunden erwarten, dass sie Dinge schnell und mühelos erledigen können. Unsere Omnichannel-Lösungen machen es Ihnen leicht, Kunden über dieselben Kanäle anzusprechen, die sie auch im Alltag nutzen, z. B. Sprache, SMS, Chat, mobile Apps und Messenger. Bieten Sie ein nahtloses Erlebnis an jedem Kontaktpunkt, ob Self-Service oder agentengestützt, in der Cloud oder vor Ort. Darüber hinaus sorgen unsere Funktionen zur Optimierung des Personaleinsatzes (Workforce Optimization) für eine angemessene Personalbesetzung in diesen Kanälen und stellen die Analysetools und Berichte bereit, die zur Sicherung der Servicequalität erforderlich sind.

Self-Service

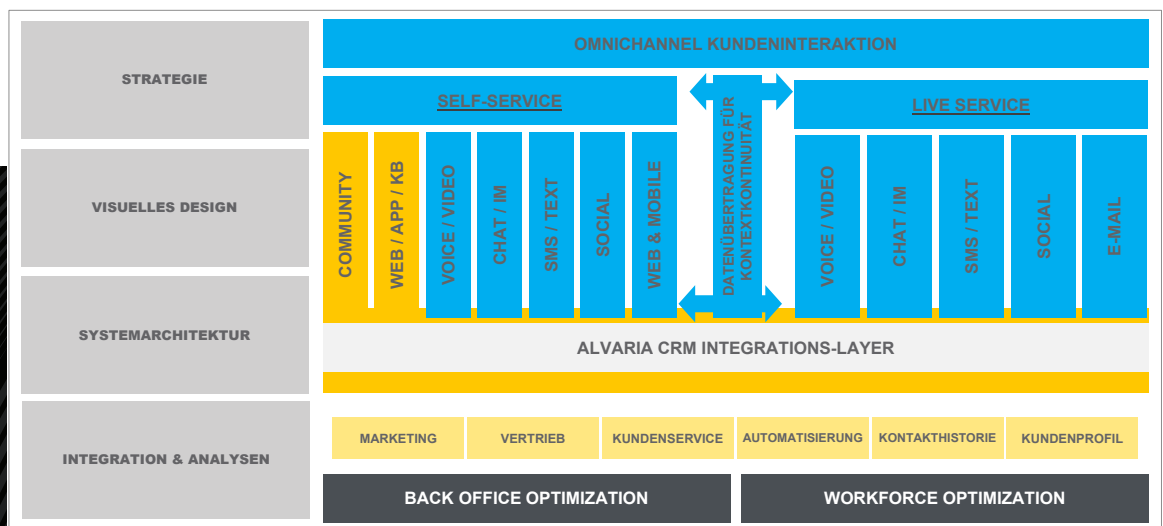
Ob Kunden einen Termin ändern oder bestätigen, eine Rechnung bezahlen oder Dokumente hochladen - automatisierte Self-Service-Anwendungen bieten ein personalisiertes, bequemes Kundenerlebnis, ohne auf Live-Hilfe angewiesen zu sein, und das über jeden Kanal.

Live-Service

Manchmal haben Kunden komplexe Anfragen, die eine Live-Unterstützung erfordern. Unser intelligentes Routing verbindet sie mit der richtigen Ressource oder dem richtigen Agenten. Kontextkontinuität bewahrt die Interaktionsdaten während der gesamten Customer Journey, sodass Kunden sich nicht wiederholen müssen, sobald sie verbunden sind.

Workforce Optimization

Unsere Lösungen für die Personaleinsatzplanung (Workforce Management) erstellen automatisch Pläne, die die Präferenzen und Fähigkeiten der Agenten berücksichtigen, und prognostizieren das Volumen der eingehenden Kanäle auf der Grundlage saisonaler und kalendarischer Anforderungen. Über benutzerfreundliche mobile Apps können die Mitarbeiter ihre eigenen Einsatzpläne verwalten, Urlaub beantragen und Schichten hinzufügen. Unsere WEM-Funktionen (Workforce Engagement Management) bieten fortschrittliche Analyse- und Reporting-Funktionen, die Ihnen dabei helfen, KPIs zu erfüllen, das Coaching von Agenten anzupassen und SLAs einzuhalten.



Alvaria-Referenz-
Architektur
Customer
Engagement

DIE RICHTIGEN KANÄLE, ZUR RICHTIGEN ZEIT



Voice

Mit modernen IVR-Lösungen können Kunden über leicht zu navigierende Self-Service-Menüs Informationen abrufen und einfache Aufgaben erledigen.



Mobile

Mobile und sogenannte Einweg-Apps verbinden Kunden mit sicheren Inhalten in unterschiedlichen Medienformaten, so dass sie auch unterwegs Benachrichtigungen erhalten und Dinge erledigen können.



Messenger

Perfekt für Kunden, die über Ihre Facebook-Seite einkaufen, Fragen stellen und sogar Zahlungen vornehmen möchten.



Reports und Analyses

Einfach zu konfigurierende Dashboards und Analysetools bieten einen detaillierten Überblick über alle Interaktionen auf allen Kanälen in Echtzeit, so dass Sie Daten verfolgen und verwalten können.



SMS

Kunden können jederzeit und überall auf Informationen zugreifen, Benachrichtigungen erhalten und mit einem Live-Agenten oder Chatbot interagieren.



Chat

Ideal für Kunden, die Live-Unterstützung oder Self-Service wünschen, ohne anzurufen.



E-Mail

Ideal für nicht dringende Angelegenheiten. E-Mails können wie andere Kanäle weitergeleitet werden, um sicherzustellen, dass der am besten geeignete Agent antwortet.

Unsere Omnichannel-Lösungen reduzieren den Aufwand für den Kunden, geben den Agenten mehr Informationen an die Hand und stellen Ihnen Tools zur Verfügung, mit denen Sie Kundeninteraktionen messen und verbessern können. Sie helfen Ihnen, beeindruckende Kundenerlebnisse zu schaffen!



Über Alvaria

Alvaria ist entstanden durch den Zusammenschluss von Aspect Software und Noble Systems, Technologieführern im Bereich Customer Experience (CX) und Workforce Engagement Lösungen. Unser Name leitet sich vom lateinischen Wort für "Bienenstock" ab - seit Millionen von Jahren eine perfekte Form der Natur, und wir bieten Ihnen Lösungen, die skalierbar, widerstandsfähig und sicher sind - mit Effizienz, Schnelligkeit und Zielgenauigkeit. ALVARIA™. Reshaping Customer Experience™.