5 Vorteile einer optimierten Customer Journey

Die leistungsstarke Kombination von cloudbasiertem CCM und modernen Formulartechnologien

Die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden interagieren, hat sich dramatisch verändert. Verbraucher fühlen sich mit digitalen Transaktionen wohler denn je zuvor – alles von Einkaufen, Arztbesuchen, Bankgeschäften und mehr kann von überall und zu jeder Zeit erledigt werden.

Folglich müssen Unternehmen den Kundendialog überdenken und ihre einseitige, transaktionale Kommunikation zu sinnvollen, wechselseitigen Kundenkonversationen entwickeln. Es ist jedoch eine Herausforderung, diese Art der Kundenkommunikation skalierbar zu gestalten.

Der beste Weg für Unternehmen, ihre kurz- und langfristigen Ziele zu erreichen, besteht darin, in Cloud-Lösungen zu investieren, die das End-to-End-Kundenerlebnis optimieren. Im Folgenden beschreiben wir, wie Sie genau das tun können – und heben die fünf Hauptvorteile hervor, die sich aus der Kombination von cloudbasiertem Customer Communications Management (CCM) und Technologien zur Formularumsetzung ergeben.

1 Personalisiert

Papier- oder PDF-Formulare können Kunden abschrecken – insbesondere, wenn Unternehmen nach Informationen fragen, die sie bereits kennen sollten. Dieser oft vernachlässigte Berührungspunkt kann zu unpersönlichen und komplizierten Kundenerlebnissen führen.

Die Implementierung eines adaptiven Gesprächsansatzes mit einer ausgeklügelten Formularlösung ermöglicht es Unternehmen jedoch, bereits bekannte Informationen zu bestätigen und dann nur das hinzuzufügen, was erforderlich ist, um die Interaktion voranzutreiben. Darüber hinaus fließen die während dieser Interaktionen gesammelten Daten in persönlichere, maßgeschneiderte Gespräche ein – und führen so letztendlich zu einem nahtloseren Kundenerlebnis.

2 Echtzeit & Omnichannel

In der Vergangenheit war eine einseitige Kommunikation von Unternehmen zu ihren Kunden ausreichend. Heute möchten und erwarten Kunden jedoch, dass sie von überall auf jedem Gerät ein Gespräch führen können. Sie möchten sogar in der Lage sein, dieses Gespräch auf einem Gerät zu beginnen und später auf einem anderen fortzusetzen.

Veraltete CCM-Tools erfordern lange Wartezeiten für Daten-Uploads. Das ist ineffizient und schädigt das Kundenerlebnis. Eine moderne cloudbasierte CCM-Lösung integriert jedoch Echtzeitdaten aus Kernsystemen aus Vertrieb, Finanzen, Personalwesen und mehr, um die Kommunikation über den Kanal der Wahl zu ermöglichen – unabhängig davon, ob es sich um E-Mail, Handy, Post oder etwas ganz anderes handelt.

Die Kombination aus digitalen Formularen und einer ausgeklügelten CCM-Lösung ermöglicht es dem Kunden, Transaktionen schneller abzuschließen und gleichzeitig einen angenehmeren und interaktiveren Dialog zu führen.

3 Kollaborativ

Kundenkonversationen sind in der Regel nicht linear. Wenn ein Dokument Input von mehreren Verantwortlichen gleichzeitig erfordert, sind veraltete Systeme, die auf strukturierten Batch-Szenarien mit hohem Volumen aufgebaut sind, nicht in der Lage, diese Art der Zusammenarbeit zu ermöglichen. Diese veralteten Systeme machen Aufgaben wie das Erfassen von Signaturen und das sichere Teilen vertraulicher Informationen schwieriger und komplexer als nötig.

Die Kombination digitaler Formulare mit cloudbasiertem CCM schafft eine flexible Umgebung, in der mehrere Parteien im Rahmen eines einzigen Projekts oder einer einzigen Interaktion interagieren können. Dabei sind die verschiedenen Abfragen auf die Rolle des Einzelnen zugeschnitten. Wenn die Erfassung von Informationen notwendig ist, müssen Unternehmen in Lösungen investieren, die eine Zusammenarbeit ermöglichen. Eine einzige Quelle der Wahrheit senkt die Kosten und erhöht gleichzeitig die Transparenz, die Durchlaufzeiten und die Prozessabschlussraten.

4 Automatisiert

Die Kunden von heute erwarten On-Demand-Interaktionen, was bedeutet, dass Anfragen eine sofortige Antwort erhalten sollten. Und unabhängig davon, ob eine Interaktion über das Web, Telefon oder Handy initiiert wird, erwarten Kunden personalisierte Antworten. Leider sind veraltete CCM-Tools, die zu stark auf manuelle Eingaben angewiesen sind, nicht für diese Art von Szenarien ausgelegt.

Formulare der nächsten Generation in Verbindung mit automatisierten Workflows können jede Kundeninteraktion in eine wechselseitige Konversation verwandeln. Und da die Erwartungen der Kunden immer weiter steigen werden, müssen Unternehmen das End-to-End-Erlebnis optimieren, um erfolgreich zu sein.

In vielen Unternehmen müssen heute große Teams Verträge manuell überprüfen und Inhalte in einer einzigen Vorlage zusammenstellen. Dies führt nicht nur zu Ineffizienzen und einem komplizierten Kundenerlebnis, sondern bringt auch Compliance-Risiken mit sich. Mit modernen, cloudbasierten Lösungen, die diese Prozesse automatisieren, kann jeder Moment in der Customer Journey jedoch angenehm, schmerzlos und sehr persönlich sein.

5 Schnell & effizient

Das Kundenerlebnis hängt oft von der Geschwindigkeit ab – wie schnell ein Problem gelöst wird, wie schnell ein Unternehmen reagiert oder wie schnell ein neues Produkt oder Unternehmen auf den Markt kommt. Bei älteren Systemen müssen sich die Teams oft auf die IT verlassen, um Vorlagen zu erstellen oder Datenquellen zu integrieren, und die dadurch entstehenden Wartezeiten sind angesichts der sich ändernden Marktbedingungen von heute einfach keine Option mehr.

Kunden- und Marktanforderungen erfordern einen agileren, flexibleren Ansatz für den Aufbau neuer Prozesse, ohne dass erhebliche IT-Ressourcen erforderlich sind. Die Zusammenarbeit mit einem Lösungsanbieter, der mit Speichersystemen von Drittanbietern standardmäßig integrieren kann, um kundengeführte Digital-First-Konversationen zu ermöglichen, wird Unternehmen zum Erfolg verhelfen. Durch die Kombination von Formulartechnologie mit einer cloudbasierten CCM-Lösung können Unternehmen interne Silos aufbrechen, bestehende Investitionen optimieren und die Markteinführung beschleunigen.

Der nächste Schritt zu wechselseitigen Kundengesprächen

Es ist an der Zeit, die Customer Journey neu zu denken. Während wir in eine neue Ära der Kundengespräche eintreten, müssen Unternehmen der digitalen Transformation Vorrang einräumen und in Lösungen investieren, die die Agilität, Flexibilität und Innovation bieten, die ältere Systeme nicht bieten können.

Dieses Informationsblatt hat gezeigt, wie sich ausgefeilte Formulare und CCM-Lösungen gegenseitig ergänzen und wie sie zusammen die gesamte End-to-End Customer Journey verbessern können. Jede Interaktion mit dem Kunden bietet die Möglichkeit, Loyalität aufzubauen. Durch die Optimierung von Prozessen und Technologien kann die Kundenreise angenehm, schmerzlos und persönlich gestaltet werden.

Smart Communications arbeitet kontinuierlich an einer SMARTEREN Zukunft und befähigt Unternehmen auf der ganzen Welt, wechselseitige, interaktive Kundenkonversationen zu führen. Nie war es wichtiger, Konversationen zwischen Unternehmen und ihren Kunden zu ermöglichen, zumal Kunden zunehmend einen digitalen, personalisierten Ansatz bevorzugen. Und da die Erwartungen der Kunden immer weiter steigen werden, müssen Unternehmen das End-to-End-Erlebnis optimieren, um erfolgreich zu sein.

Die Smart Communications Conversation Cloud™-Plattform bietet personalisierte Omnichannel-Konversationen über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg. Seine Schlüsselfunktionen – Erfassen, Kommunizieren, Kollaborieren und Koordinieren – basieren auf Integrations- und Intelligenzschichten, die es Unternehmen ermöglichen, SMARTERE Kundengespräche zu führen.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie https://www.smartcommunications.com/de/conversation-cloud/

Über Smart Communications

Smart Communications ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Plattform Conversation Cloud™ des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Plattform Conversation Cloud von Smart Communications umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikationsmanagement (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäfts-dokumentation von SmartDX™. 2021 hat Smart Communications Assentis übernommen, einen führenden europäischen Anbieter von Softwarelösungen, der auf Kundenkommunikationsmanagement (CCM) mit Schwerpunkt Finanzdienstleistungsbranche spezialisiert ist.

Kontaktieren Sie uns noch heute

www.smartcommunications.com/de/contact-us

SMART COMMUNICATIONS™