

APPIAN FÜR DAS VERSORGUNGSWESEN

INTELLIGENTES KONTAKTZENTRUM

Das Intelligent Contact Center™ von Appian führt alle Systeme, Kanäle und Kundendaten auf einer einzigen, intelligenten Benutzeroberfläche zusammen. Durch intelligente Automatisierung, die schlagkräftiges Geschäftsprozessmanagement mit künstlicher Intelligenz der nächsten Generation sowie Robotic Process Automation verbindet, übertrifft Ihr Kontaktzentrum KPI-Ziele spielend, bietet Concierge-Kundenerlebnisse und Sie sorgen für erstklassige Mitarbeiter.

Die Transformation des Kundenerlebnisses ist für Versorgungsunternehmen unverzichtbar. Verbraucher und Unternehmen haben heutzutage mehr Wahlmöglichkeiten und müssen sich nicht mehr auf traditionelle Energieversorger verlassen. Somit müssen Versorgungsunternehmen die Art und Weise, wie sie Kundenservice bieten, unbedingt verbessern, um Kunden an sich zu binden und ihren Marktanteil zu halten. Isolierte Betriebsabläufe, manuelle Prozesse und Legacy-Systeme stellen jedoch erhebliche Hindernisse dar, wenn es darum geht, ein nahtloses Kundenerlebnis zu schaffen.

Sei es im Hinblick auf Kundenabrechnung, Bereitstellung, Reaktion auf Ausfälle oder Außendienstanfragen: Führende Versorgungsunternehmen transformieren die Art und Weise, wie sie Kundenservice bieten – und erschließen neue Möglichkeiten, um ihren Kunden neue Energieprodukte und Dienstleistungen anzubieten.

ABSOLUT DURCHSCHLAGENDE MODERNISIERUNG

Verändern Sie Ihr Kontaktzentrum im Versorgungswesen von Grund auf – mit einer innovativen Plattform, mithilfe derer Sie rasch ein integriertes Kundenerlebnis auf verschiedenen Kanälen und Kunden-Touchpoints bieten können.

Intelligente 360°-Kundenansicht
Erzielen Sie durch die Zentralisierung von Daten und Interaktionsverlauf eine echte 360°-Kundenansicht, um intelligente Mitarbeiterinteraktionen und herausragende Kundenerlebnisse zu bieten.

Fantastisches Mitarbeitererlebnis
Eine einfache, benutzerfreundliche Oberfläche mit Unterstützung durch ausgeklügelte KI hilft Ihren Mitarbeitern dabei, Kunden-service zu erbringen und individuelle Empfehlungen zu geben.

Herausragende Kundenerlebnisse
Bieten Sie ein nahtloses Kundenerlebnis auf allen Kanälen und an allen Touchpoints und mit integriertem Wissensmanagement, damit gleich beim ersten Kontakt eine Lösung für Anfragen gefunden werden kann.

Unverzichtbare Integrationen
Integrieren Sie Daten aus Silos mit Backoffice-Systemen, um komplexe Prozesse zu orchestrieren und den Mehrwert Ihrer Technologie-Investitionen, einschließlich von SAP und bestehenden Kontaktzentrumstechnologien, zu steigern.



INTELLIGENTES KONTAKTZENTRUM

EINE EINZIGE, ZENTRALE PLATTFORM ZUR VERBESSERUNG VON KUNDENINTERAKTIONEN

Omni-Channel-Interaktionen. Integrieren Sie führende Kommunikationskanäle in eine einzige Oberfläche und profitieren Sie von einem nahtlosen Kundenerlebnis unter Einsatz technologischen Know-hows von Google, Twilio, Genesys und mehr.

Dynamisches Case Management. Branchenführende, vorgefertigte Case Management-Funktionen vereinfachen komplexe Service-Interaktionen, um Mitarbeiter bei der Entscheidungsfindung und rascheren Lösungen zu unterstützen.

Intelligente Automatisierung. Eine Kombination aus Geschäftsprozessmanagement (BPM), Robotic Process Automation (RPA) und künstlicher Intelligenz (KI) bietet Unterstützung für Mitarbeiter sowie einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil.

Low-Code. Mit Appian müssen Sie keine Kompromisse zwischen Geschwindigkeit und Leistungsstärke eingehen. Mit Low-Code werden aus geschäftlichen Vorhaben rasch leistungsstarke Unternehmensanwendungen. Sie können über eine einzige, bewährte Cloud-Plattform überall und von jedem Gerät aus auf Daten zugreifen – und so Ihren Kunden einen höchstmöglichen Mehrwert bieten.



ÜBERTREFFEN SIE DIE KPIs, AUF DIE ES AM MEISTEN ANKOMMT:



Erhöhen

- Kundenzufriedenheitsbewertung
- Anrufqualitätsbewertung
- Umsatz



Verbessern

- Lösung beim ersten Kontakt
- Service-Niveau
- Mitarbeiterproduktivität



Reduzieren

- durchschnittliche Bearbeitungszeit
- Kosten pro Interaktion
- Mitarbeiterwechsel

APPIAN-KUNDEN PROFITIEREN VON FOLGENDEM:

- 80 % kürzere Bearbeitungszeit
- Mehr als 40 % Betriebskosteneinsparungen
- 60 % mehr Kundenzufriedenheit
- 9 x schnellerer Kundenservice

FÜHRENDE ENERGIE- UND VERSORGUNGSUNTERNEHMEN VERLASSEN SICH AUF APPIAN:



Exelon



Appian

Appian bietet eine Plattform für die Softwareentwicklung, welche intelligente Automatisierung und Low-Code-Entwicklung kombiniert, um schnell leistungsstarke Geschäftsanwendungen bereitzustellen. Viele der weltweit größten Unternehmen nutzen Appian-Anwendungen, um das Kundenerlebnis zu verbessern, operative Exzellenz zu erreichen und die Steuerung globaler Risiken und Compliance zu vereinfachen.

Weitere Informationen finden Sie auf de.appian.com/industries/energy/