

Fix bleibt: Der Kunde ist König

Wichtigster Erfolgsfaktor für Unternehmen und Marken aller Branchen: Kundenorientierung – und die beginnt bei der Kommunikation.

WIEN. Über alle Kanäle erreichbare Contact Center aus der Cloud eröffnen jetzt auch kleinen und mittleren Unternehmen neue Chancen im Kontakt mit ihren Kunden.

Vieles hat sich mit der Digitalisierung verändert – eines ist aber geblieben: Der Kunde ist immer noch König. Allerdings sind Kundenkontakte heute vielfältiger denn je. Sie kommen inzwischen über die verschiedensten Kommunikationskanäle ins Unternehmen: per E-Mail, Telefon und immer öfter über Messenger-Dienste wie WhatsApp, aber auch per Chat- oder Voice-Bot direkt von der Website. In jedem Fall sollten Anliegen binnen 24 Stunden bearbeitet sein, damit potenzielle Kunden nicht verärgert sind. Und genau hier kommen Contact Center ins Spiel, denn: Mit einem Contact Center lassen sich auf einfache Weise zahlreiche Kanäle, Ansprechpartner und Standorte verwalten, Prozesse effizienter gestalten und so sicherstellen, dass jede Anfrage den bestmöglichen Service erhält. Schließlich ist ein positives Kundenerlebnis der Schlüssel zur Neukundengewinnung und zu einer langfristigen Kundenbindung. Schön und gut, aber ist ein Contact Center



Gernot Hofstetter, NFON GmbH Managing Director.



© NFON (2)

für kleinere Unternehmen auch leistbar?

Neues Kundenzentrum aus der Cloud

Die klare Antwort auf diese Frage lautet: Ja. Und die Lösung eröffnet kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) einen Platz auf Wolke 7 in Sachen kundenorientierter Kommunikation: Mit NFON Contact Center Hub brachte Europas führender Anbieter für sprachzentrierte Business-Kommunikation kürzlich ein hochmodernes Contact Center aus der Cloud auf den Markt. Der neue Hub auf Enterprise-Niveau, der auf der Technologie des strategischen NFON Partners Daktela basiert, bietet zahlreiche professionelle Funktionen und ist ideal für KMU. Was alle Features des neuen Produkts vereint: die einfache Bedienung für Nutzer und der Fokus auf den Kunden.

„Kommunikation sollte sich natürlich anfühlen. Aus dieser Überlegung heraus entwickeln wir bei NFON cloudbasierte Lösungen, die Arbeitsabläufe intuitiv, flexibel und zuverlässig machen“, sagt Gernot Hofstetter, Managing Director der NFON GmbH.

Ein wirklich echtes Omnichannel-Erlebnis

Telefon, E-Mail, Web-Chat, SMS, Video, WhatsApp und Microsoft Teams: NFON Contact Center Hub verbindet alle gängigen Kommunikationskanäle in einem nahtlosen und Cloud-basierten Tool. Das bedeutet unter anderem, dass Nutzer alle Kundeninteraktionen in einer einzigen integrierten Plattform verwenden und dabei immer auch gleichzeitig die aktuelle Kundenhistorie über alle Kanäle hinweg einsehen können. Darüber hinaus lässt sich der NFON Contact Center Hub

dank der offenen Schnittstelle in vorhandene CRM-Systeme, Ticketing-Systeme und Microsoft Teams integrieren, ebenso wie in Chat- und KI-basierte Voice-Bots. Neben den ausgezeichneten Kundenkontakten im Rahmen der intelligenten Inbound-Telefonie versorgt der Outbound-Kampagnen-Manager des NFON Contact Center Hubs potenzielle Kunden mit zielgruppengerechten Werbebotschaften.

Einfach ist beim NFON Contact Center nicht nur die intuitive Bedienung, sondern auch das unkomplizierte Lizenzmodell sowie der allzeit verfügbare und kompetente Support durch Experten in der jeweiligen Landessprache. Es war noch nie so leicht, Kundenbeziehungen auf das nächste Level zu heben!

Weitere Informationen:
nfon.com