

TECHNOLOGIEFORUM

SPIE OSMO



22./23.06.2022

TECHNOLOGIEFORUM
SPIE OSMO



Kundenmomente gestalten
Contact Center neu denken und dabei Prozesse optimieren

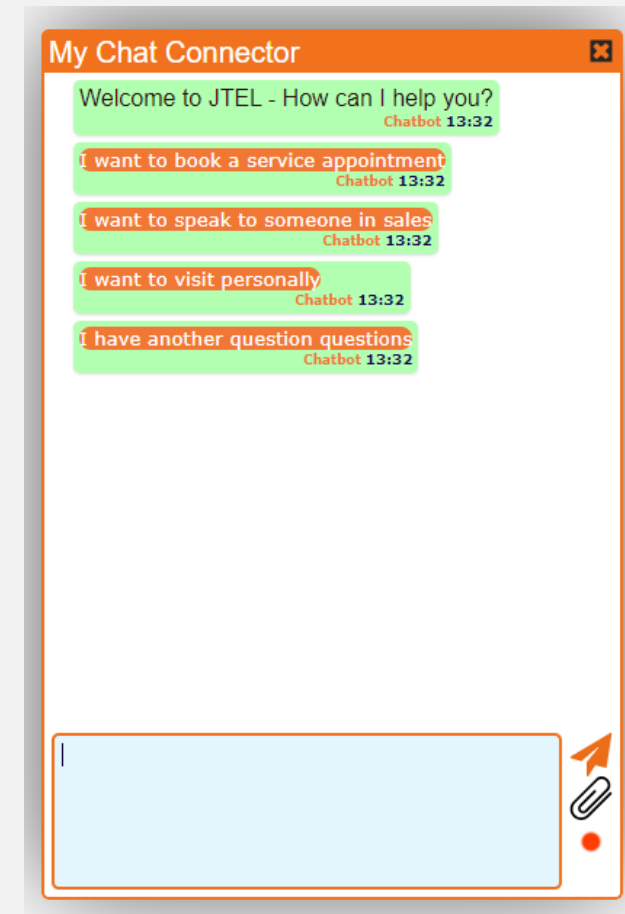
Tony Stock, Key Account Manager

Die wichtigsten Trends und worauf es ankommt

- ▶ Chat Bot

Einfache Anfragen erledigt ein Chat Bot

- ▶ Der Chat Bot stellt die richtigen Fragen
- ▶ Arbeitet hinter den Kulissen
- ▶ Ist 24/7 im Einsatz
- ▶ Kann Fall-abschließend arbeiten, z.B.
 - ▶ Password Reset-Info
 - ▶ Öffnungszeiten-Info
 - ▶ Routing an Support oder andere Abteilung
- ▶ Entlastet von monotoner Arbeit
- ▶ Antwortet schnell (> 60% von Endverbrauchern beklagen lange Bearbeitungszeit)
- ▶ Kostenersparnis



Die wichtigsten Trends und worauf es ankommt

- ▶ Chat Bot
- ▶ Voice Bot

Voice Bot



22./23.06.2022

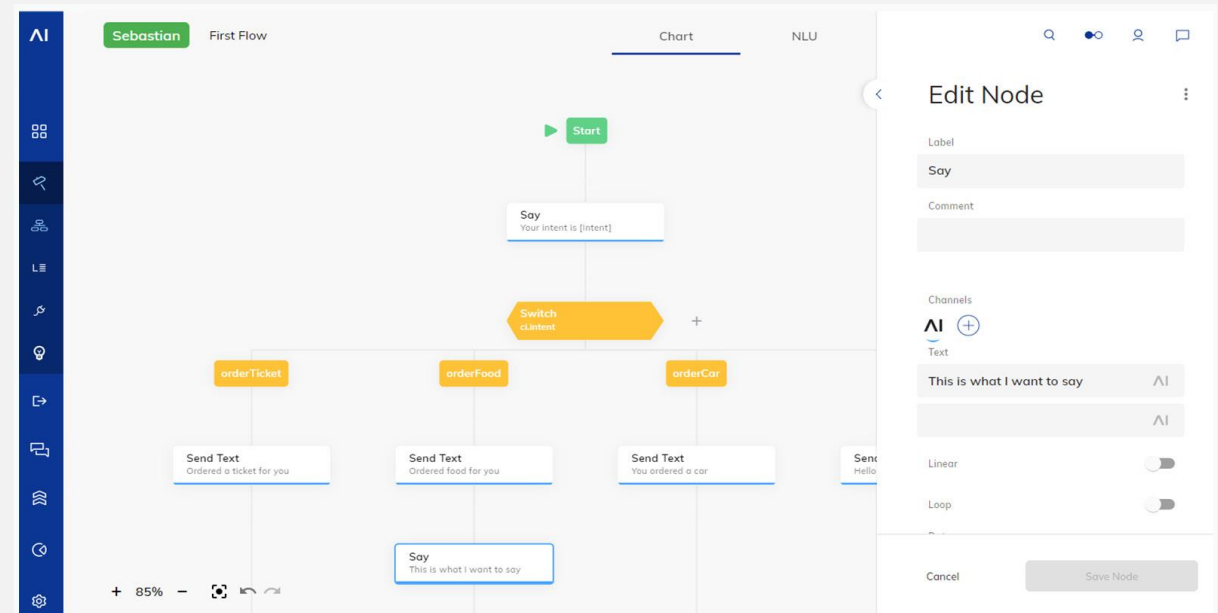
TECHNOLOGIEFORUM

SPIE OSMO

Voice Bot mit Conversational AI

- ▶ Menschenähnliche Konversation
- ▶ Natürlich klingende Sprachausgabe
- ▶ Arbeitet hinter den Kulissen
- ▶ Ist 24 /7 im Einsatz
- ▶ Kann Fall-abschließend arbeiten

- ▶ Antwortet schnell
- ▶ Entlastet von monotoner Arbeit
- ▶ Kostenersparnis
- ▶ KI lernt Prozesse



Die wichtigsten Trends und worauf es ankommt

- ▶ Chat Bot
- ▶ Voice Bot
- ▶ Video Contact Center

Video Contact Center



22./23.06.2022

TECHNOLOGIEFORUM

SPIE OSO

Video als neuer Medienkanal

- ▶ Video-Akzeptanz wächst in B2C und B2B
- ▶ Routing im Contact Center
- ▶ Konsolidiertes Reporting
- ▶ Realtime Monitoring
- ▶ Neue Prozesse möglich
 - ▶ Ident-Verfahren
 - ▶ Beratung



9

Die wichtigsten Trends und worauf es ankommt

- ▶ Chat Bot
- ▶ Voice Bot
- ▶ Video Contact Center
- ▶ Microsoft Teams am Arbeitsplatz

Microsoft Teams im Contact Center



22./23.06.2022

TECHNOLOGIEFORUM

SPIE OSMO

Microsoft Teams als Client im Contact Center

- ▶ MS Teams von vielen Agents verlangt
- ▶ Organisation verlangt fully featured Contact Center, Routing, Reporting etc.
- ▶ Bisher: Kollision mit klassischem Telefon
- ▶ Ein Client für Alles
- ▶ Co-Existenz mit TK-Anlage
- ▶ Präsenzstatus-Aggregation
- ▶ Feines Regelwerk
- ▶ Anbindung an SBC

The screenshot displays the jtel Portal interface. At the top, there's a search bar and user information for 'jtel GmbH'. Below that, the 'jtel PORTAL' header includes navigation icons and status indicators like 'Verfügbarkeit: Available' and 'Aktivität: Available'. The 'Agent Home' section shows 'ACD-Gruppe' and various performance metrics: 'Pausendauer: 196:54:05', 'Erreichbarkeit: 50,00%', 'In Service: 50,00%', 'Max. Wartezeit: 00:00:00', and 'In Queue: 0'. A table titled 'Aktueller Anruf' lists call details with columns for 'R', 'Beginn', 'Dauer', 'Konfigurationsgruppe', 'Letzter Agent', 'Dialer Kampagne', 'Kontaktname', 'Kontaktklasse', 'Kontakt Telefonnummern', 'Mandant - Betrieb', 'Zusatzinfo', 'CRM Link', and 'URL 1'. Below the table, there are sections for 'Gespräch - Free', 'Aufzeichnung', and 'Notizen'. A navigation bar at the bottom includes options like 'Anrufbearbeitung', 'Medienereignisse', 'Inbound-Status', 'Anrufe', 'Medienhistorie', 'Dialer', 'Akte', 'Transaction-Codes', 'Team', 'Agent', 'Backoffice', 'Technik', 'Vertrieb', 'Gruppe', 'TK-Benutzer', 'Rufnummer', 'Synonym', and 'Anzeige'. The footer contains copyright information: 'jtel Portal - © 2009-2022 (c) jtel GmbH 2015', user name 'Krüger (stephan) - JTEL GmbH (jtel)', and support email 'support@jtel.de'.

Die wichtigsten Trends und worauf es ankommt

- ▶ Chat Bot
- ▶ Voice Bot
- ▶ Video Contact Center
- ▶ Microsoft Teams am Arbeitsplatz
- ▶ Home-Office

Home-Office



22./23.06.2022

TECHNOLOGIEFORUM

SPIE OSMO

Free Seating im Contact Center

- ▶ Schneller „Umzug“ von Mitarbeitern ins Home-Office = einfache Konfiguration
- ▶ Mitarbeiter bestimmt selbst wo er / sie arbeitet
- ▶ Unabhängigkeit vom Sprachausgabegerät
- ▶ Volles Monitoring
- ▶ Alle Contact Center Features vorhanden



Die wichtigsten Trends und worauf es ankommt

- ▶ Chat Bot
- ▶ Voice Bot
- ▶ Video Contact Center
- ▶ Microsoft Teams am Arbeitsplatz
- ▶ Home-Office
- ▶ Prozesse verbessern

Prozesse verbessern!



22./23.06.2022

TECHNOLOGIEFORUM

SPIE OSMO

Darum geht's - Datenintegration!

- ▶ Sie und Ihre Kunden geben den Takt vor
- ▶ Effizienz erhöhen
- ▶ Kosten sparen
- ▶ Zeit sparen
- ▶ Mitarbeiter entlasten
- ▶ Kunden begeistern

- ▶ Kundenmomente gestalten!





jitel GmbH
Valentin-Linhof Str. 2
81829 Munich
Germany

Tel: +49 (89) 4614 950 00
Fax: +49 (89) 4614 950 29