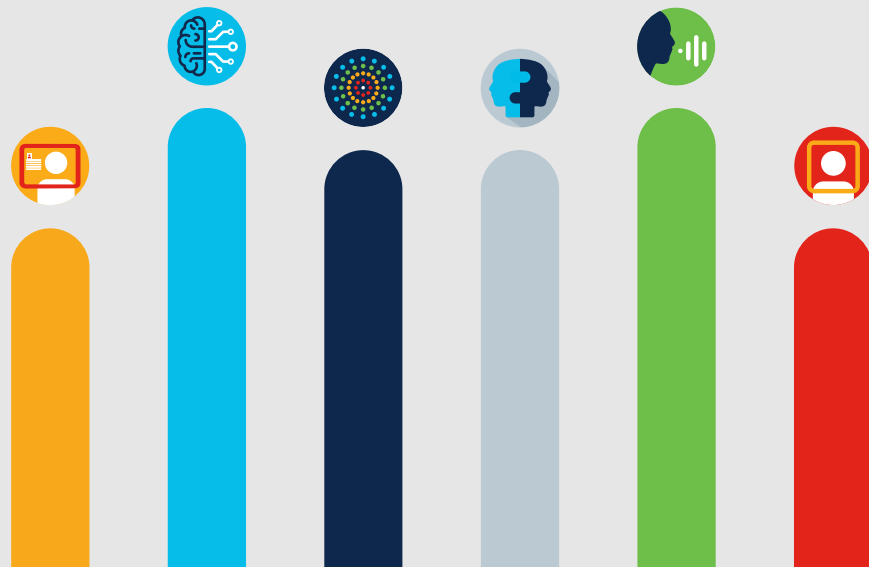


Kontaktsenteret blir kognitivt

Jobb smartere med **Webex-kontaktsenter**.



B2B-bedrifter differensierer seg selv gjennom opplevelsen de leverer til kundene. Denne strategien vil bli stadig viktigere, samtidig som differensiering på produkter og pris blir mindre viktig.¹



Kundeopplevelsen blir en strategisk nødvendighet for hvordan bedrifter konkurrerer og differensierer merkevarene sine. Samtidig ønsker kundene å nå ut på en rekke forskjellige måter (tale, e-post, tekstmeldinger, chat og sosiale medier), noe som er en utfordring for kontaktsentrene når det gjelder håndteringen av alle disse kanalene og å rute kundene til de riktige ressursene.

Disse kanalene er ofte isolert når det gjelder hvordan de ankommer til kontaktsenteret, slik at agentene blir frustrert over hvordan de må håndtere flere atskilte programmer og kundene blir misfornøyd på grunn av en fragmentert og upersonlig opplevelse.

Hva skjer når du bruker ledende teknologi til å bygge et kognitivt kontaktsenter? Du får kraftfull informasjon om kundene, forutsigbare og proaktive kundeopplevelser og sømløs integrering inn i resten av organisasjonen din.

Med de riktige ressursene og løsningene kan kontaktsenteret lede an i økningen av positive forretningsresultater.

Kapittel 1: Å bygge et kognitivt kontaktsenter

Kapittel 2: Kundeopplevelser drevet av data

Kapittel 3: Behovet for forutsigbare prosesser

Kapittel 4: En integrert samarbeidsportefølje

Kapittel 5: Fordeler for alle

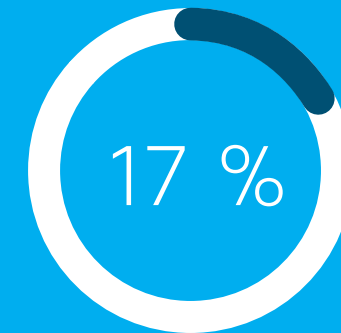
1. Customers: The Future of B-to-B Customer Experience 2020, Walker Research Report, 2013.

1 Å bygge et kognitivt kontaktsenter

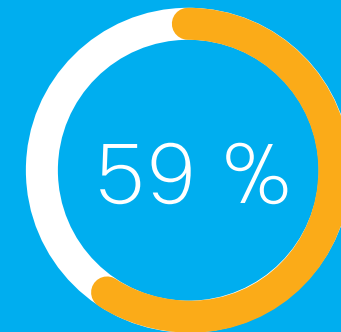
Gjør utfordringer om til muligheter.

Når det kommer til å forbedre kundeopplevelsen, er det viktig å finne løsninger som tar for seg kundenes største bekymringer:

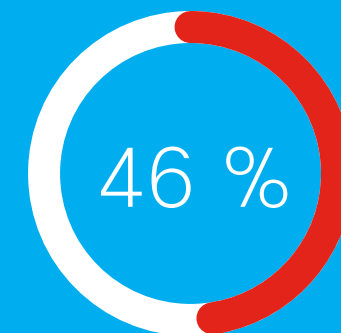
- fragmenterte og løsrevne opplevelser
- langsom problemløsning
- lange ventetider
- ineffektive agenter som mangler kunnskap og erfaring
- mangel på kontaktmuligheter (f.eks. chat, telefon, e-post)
- upersonlige samtaler



Amerikanske forbrukere sier at de er villige til å betale 17 prosent mer for å gjøre forretninger med selskaper som leverer fremragende service.²



I USA, selv om selskapet eller produktet vårt er svært populært, vil 59 prosent finne seg en annen leverandør etter flere dårlige opplevelser og 17 prosent etter bare én dårlig opplevelse.³



46 prosent av alle forbrukere vil gå til et annet merke hvis de ansatte ikke har god kunnskap.³

Mens du tar deg av disse problemene, må du huske på at kontaktsenteragentene dine også har sine egne irritasjonsmomenter som gjør at de ikke kan yte sitt beste i arbeidet:

- de er overveldet av for mye informasjon
- de finner ikke den riktige informasjonen for å løse kundens problem den første gangen
- de vet ikke nok om kundene til å betjene dem på en personlig måte
- de bruker for mange programmer og systemer
- de har vanskeligheter med å få svar fra eksperter i sanntid
- de ønsker en balanse mellom tilfredshet på jobb og privatliv

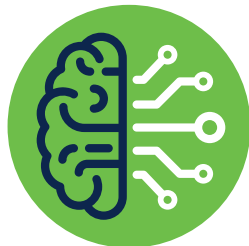


Hva er et kognitivt kontaktsenter?

Et kognitivt kontaktsenter har intelligens vevd inn i hver eneste del av kunde- og agentopplevelsen. Hos Cisco bruker vi teknologi til å forvandle disse opplevelsene fra innsiden ut.



Kraftfull analyse av skydata som hjelper deg med å finne ut mer om kundene dine

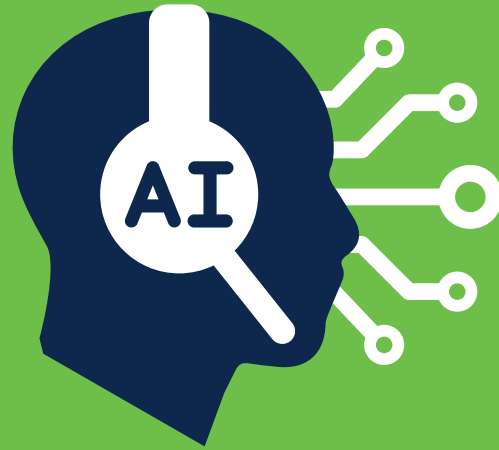


Kunstig intelligens (AI) som tilfører kontekst, kommer med forslag og skaper forutsigbare, proaktive opplevelser for kundene dine



Integrert samarbeid slik at agentene enkelt kan nå eksperter raskt for å forbedre raten for løsning ved første kontakt





Ciscos kontaktsenterløsninger leverer innovative egenskaper:

- Omnikanal
- Forutsigbar analysebasert ruting
- Ekspertsamarbeid og kommunikasjon
- CRM-integrasjoner
- 360-graders kundereiseanalyse
- Optimalisering av arbeidsstyrken
- Utgående kampanjer

2 Kundeopplevelser drevet av data

Kontaktsentrene pleide ikke å ha nok data. Nå har vi en overflod, noe som betyr at du kan få svært grundig innsikt i dine kunders opplevelser. Denne innsikten hjelper deg med å finne ut mer om kundenes reise mens de navigerer seg gjennom hele organisasjonen – utover bare kontaktsenteret.

Ved å samle inn, konsolidere og analysere alle disse fantastiske dataene kan du forbedre og utvikle det kundene dine opplever. Det hjelper deg med å forstå hva de liker og hva de ikke liker. Det hjelper deg med å identifisere mønstre i atferden som gjør det mulig for deg å gjøre opplevelsen deres enda bedre og mer lønnsom.

Kunstig intelligens, når det kombineres med data, er et kraftfullt verktøy for å forbedre evnen din til å få kontakt med kundene. Og det gir agentene dine konteksten, kunnskapen og den relevante informasjonen de trenger for å levere proaktiv og forutsigbar service til kundene dine.



Analysér gir en bedre kundeopplevelse nå og i fremtiden.

Ciscos Customer Journey Analyzer gjør det mulig for deg å forbedre kundeopplevelsene på en dynamisk måte for å øke tilfredsheten, lojaliteten og livstidsverdien. Customer Journey Analyzer er skybasert og fungerer også sammen med Cisco®-kontaktsenterløsningene som finnes i lokalene dine. Den samler inn og forener alle kundedataene fra flere datakilder og systemer som brukes i organisasjonen din, og leverer en 360-graders visning av ende-til-ende-kundereisen din – alt med ett verktøy.

Ved å bruke statistisk resultatanalyse vurderer Analyzer kunde- og agentattributtene og -atferdene som resulterer i de beste forretningsmessige resultatene. Du kan modellere hvis-scenarier som hjelper deg med å forutsi innvirkningen som endringer vil ha på bedriften, for eksempel ruting av kunder, opplæring av agenter, ansettelses og andre ting. Den forutser til og med kundens behov, samstemmer dem med den beste agenten og ruter dem deretter.

Analyzer leverer et komplett og konsolidert forretningsmessig bilde av kundens reise, slik at du kan optimalisere for driftseffektivitet, økonomiske resultater og en forbedret kundeopplevelse.

Elegant flytting til skyen

Cisco fører sammen skyteknologi og kunstig intelligens og plasserer dem lagmessig oppå kontaktsenteret – enten det er i lokalene eller i skyen. Du holder Cisco-kontaktsenteret i lokalene samtidig som du legger til avanserte skytjenester som ikke vil forstyrre forretningene dine. Nå har du en hybrid distribusjon som gjør at du kan glede deg over skyinnovasjon og alle fordelene som følger med dette, inntil du er klar til å flytte helt over. Og du beskytter de verdifulle investeringene du har gjort i lokalene.

Fleksibilitet til å betale etter hvert som du vokser

For å gjøre overgangen til skyen enda enklere har vi lagd **Cisco Collaboration Flex Plan** for kontaktsenteret. Collaboration Flex Plan gjør det enkelt for deg å kjøpe en blanding av tjenester for skyen, de faste lokalene og betjente kontaktsentre i et brukerbasert abonnement etter modellen «betal etter hvert som du vokser». På denne måten kan du flytte brukerne hvor og når det passer deg, og du får ytterligere beskyttelse for investeringen din.



Tenker du på å flytte til skyen?
[Les vår klargjøringsvurdering >](#)

3 Behovet for forutsigbare prosesser

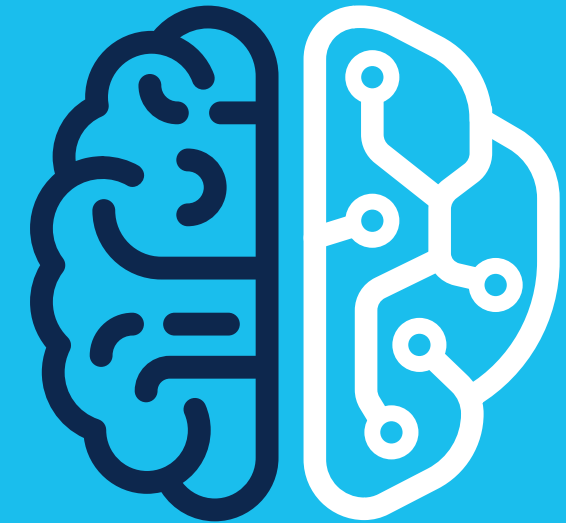
Hva betyr det å skape en forutsigbar kundeopplevelse?

Det betyr å finne den riktige ressursen – enten det er en person eller informasjon – til riktig tid basert på samtaler mens de skjer. Og deretter bruke denne informasjonen til å løse problemene på første forsøk.

La oss si at en kunde tar kontakt med kontaktsenteret via chat. Mens de kommuniserer med en agent, lytter Cisco Answers – drevet av kunstig intelligens – til samtalen og foreslår relevante artikler om og løsninger på kundens problem i sanntid.

Men hva skjer hvis vi tar det et skritt videre? Hva om vi brukte kunstig intelligens og maskinlæring til å forutse kundens problem og sende dem en løsning før de engang vet at de har et problem? Det er her det magiske øyeblikket begynner.

Cisco vever inn kunstig intelligens i kontaktsenteret for å hjelpe deg med å gå utover egenskapene for bottjenestens egenservice og agenteffektivitet. Med den rette teknologien vil du ha personlig, forutsigende og proaktiv samhandling med kundene dine, noe som øker deres lojalitet og livstidsverdi.

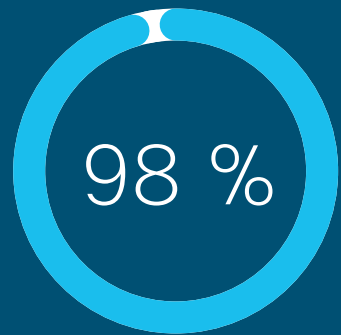


En forutsigbar kundeopplevelse har tre hovedmålsettinger:

1. Intelligent samstemming av kunde til agent.
2. Å levere riktig kontekst nøyaktig når det er behov.
3. Å levere personlig, forutsigbar og proaktiv service.



Selskaper som utstyrer agentene sine med enhetlig kommunikasjon (unified communications, UC) opplever en 68 prosent større årlig økning i kundenes profittmarginer.⁴



98 prosent av selskapene opplevde redusert kundefrafall når kontaktsenteret deres var UC-aktivert.⁴



25 prosent av bedriftene opplever en reduksjon i gjennomtrekk av agenter når kontaktsenteret var UC-aktivert.⁴

4

En integrert samarbeidsportefølje

Agenter, enten de er digitale eller mennesker, blir ansett som dem som utgjør en forskjell når det gjelder å opprette meningsfulle kundeinteraksjoner. Men de trenger ofte litt hjelp fra eksperter til å levere løsninger til kundene. Tradisjonelt har kontaktsentrene vært isolert, noe som har gjort det vanskelig for agentene å nå ut og snakke med eksperter på de forskjellige fagområdene og andre personer i organisasjonen.

Cisco-løsninger gjør det mulig å bryte ned kommunikasjonsbarrierene og utvide kontaktsenteret til å inkludere resten av organisasjonen. Dette oppnås med en integrert portefølje av samarbeidsløsninger som fungerer sømløst sammen med kontaktsenteret.

Se for deg hele bedriften som et enormt kontaktsenter der alle spørsmål kan besvares av den riktige personen. Når det kommer inn en kompleks forespørsel, kan kontaktsenteragenten enkelt finne, ringe eller sende en melding til en ekspert på området, uten å måtte forlate plassen sin.

På denne måten er agenter mer produktive, de bygger sterke bånd til de andre kollegaene og kundene får svar umiddelbart.

5 Fordeler for alle

Slik er det fordelaktig for din bedrift:

- Agentene trives bedre og er mer produktive når de har verktøy, ressurser og kundehistorikk som hjelper dem med å være gode i jobben sin.
- Agenter har tilgang til kontekst og eksperter på de forskjellige områdene til enhver tid når de trenger hjelp.
- Utsatte kunder blir når du kan forutse behovene deres og koble dem til agentene som har minst kundefrafall.
- Driftseffektiviteten forbedres når du balanserer anropsmengden på tvers av steder og agenter, uavhengig av geografi.
- Kostnadene er lavere når du flytter kontaktsenterinfrastrukturen til skyen.
- Agentene er i stand til å levere proaktive og forutsigbare kundeopplevelser, noe som gjør kontaktsenteret til et strategisk senter for å danne dypere og mer lønnsomme relasjoner til kundene dine.



Det er ikke alltid like enkelt å tilfredsstille kundenes ønsker, men når du gjør opplevelsen deres til en strategisk prioritet for bedriften din, kan du skape alle mulige slags positive forretningsresultater som forbedret kundetilfredshet og konkurransemessige fordeler. Glade kunder vil fortelle om dere til andre og skape flere referanser for deg og hjelpe deg med å forbedre omdømmet til merkevaren din.

Alt dette kan oppnås med ledende teknologi og den riktige partneren som har ekspertisen til å hjelpe deg med å komme dit.

Slik er det fordelaktig for kundene dine:

- De får raskere, bedre og mer proaktiv service.
- De føler at agentene dine forstår dem.
- De har en sømløs opplevelse uten overføringer og lange ventetider.
- Behovene deres er forutsigbare, og de kobles til den beste agenten.
- Problemene deres løses ved første kontakt uten behov for å ringe tilbake.



Se alle måtene som du kan maksimere verdien av den nåværende kontaktsenterinvesteringen din på.

[Les mer >](#)





Hvorfor velge Cisco?

Det har aldri vært viktigere å levere enestående kundeopplevelser – hver eneste gang. Det er jo faktisk sånn avgjørelsene om kjøp gjøres. Cisco leverer den mest komplette kontaktsenterporteføljen som kombinerer oppringing i skyen, møter og løsninger for teamsamarbeid med lyd- og videoenheter og hodetelefoner i verdensklasse.

- **Global leder på skyløsninger:** Cisco er markedslederen for kontaktsentere. Vi er nummer én i Nord-Amerika og nummer to på verdensbasis. Vi har mer enn 30 000 lojale kunder og mer enn 3 millioner agenter installert globalt.
- **Integrert portefølje:** Cisco har en bred og tett integrert portefølje med grundig ekspertise i alle områder for kommunikasjon, kontaktsenter, samarbeid, anrop, sikkerhet, nettverk og enheter. Vi tilbyr fantastiske stordriftsfordeler for forskning og utvikling og integreringen av viktige egenskaper.
- **Fleksibel migrering:** Tilnærmingen vår «sky først, ikke kun sky» gjør det enkelt for deg å ta det første skrittet mot skyen. Start med en fleksibel forbruksmodell og avansert hybrid skytjeneste som leverer skyinnovasjon uten å forstyrre de kritiske operasjonene som foregår på stedet.



- **Intelligente reiser:** Cisco bruker kraften av skyanalyse og kunstig intelligens til å hjelpe deg med å levere kontekstuelle, veiledende og forutsigbare kundeopplevelser. Vi har investert milliarder av dollar i bedrifter som mater inn i vår kunstige intelligens og maskinlæring.
- **Enhetlig åpen plattform:** Vår åpen plattform-arkitektur sikrer at du enkelt kan forbedre forretningsprosessene og effektiviteten i arbeidsflyten, samt integrere med alle forretningsverktøyene som berører kontaktsenteret ditt. Våre intuitive verktøy for stasjonær agent, rapportering og administrasjon leverer en felles og enhetlig opplevelse.
- **Sikkerhet og tillit:** Cisco har et uangripelig omdømme for ekte sikkerhet, og vi fortsetter å investere milliarder av dollar for å gjøre kontaktsentrene våre enda tryggere.

Hent rapporten

Les mer

© 2019 Cisco og/eller selskapets tilknyttede selskaper. Med enerett. Cisco og Cisco-logoen er varemerker eller registrerte varemerker for Cisco og/eller tilknyttede selskaper i USA og andre land. Hvis du vil se en liste over Cisco-varemerker, gå til varemerkesiden på Ciscos nettsted. Tredjeparts varemerker som nevnes her, tilhører de respektive eierne. Bruken av ordet «partner» indikerer ikke et partnerforhold mellom Cisco og andre selskaper. (1905R)