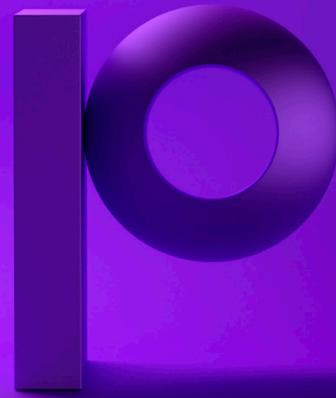


# EngageOne RapidCX



## EngageOne RapidCX

- Umsatzwachstum durch verbesserte Customer eXperience (CX)
- Jährliche Kosteneinsparungen von bis zu 30 % beim Customer Communication Management (CCM)
- Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Es ist eine Herausforderung, die von den Kunden geforderte CX zu bieten. Während 80 % der Unternehmen der Meinung sind, dass sie einen hervorragenden Kundenservice bieten, vertreten nur 8 % der Kunden diese Auffassung. Zudem fordern 90 % der Kunden Omnichannel-Erlebnisse. Diese Anforderungen werden oft durch die Implementierung unterschiedlicher Lösungen, einschließlich benutzerdefiniertem Code, für jeden Lieferkanal erfüllt. Das Ergebnis ist ein fragmentiertes Kommunikations-Ökosystem, das Design, Daten, Archivierung und Genehmigungs-Workflows nicht kanalübergreifend nutzt. Somit stellt dieser Ansatz zwei große Herausforderungen dar:

- Die Erwartungen an eine konsistente Kommunikation über verschiedene Kanäle hinweg zu erfüllen, ist nahezu unmöglich.
- Die Möglichkeit, die Kommunikation schnell zu aktualisieren, um internen und gesetzlichen Anforderungen sowie den sich ändernden Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden. Es dauert oft bis zu 90 Tage, um einfache Aktualisierungen der Kommunikation vorzunehmen.

## Aktualisierungen der Kommunikation von 90 Tagen auf 90 Minuten reduziert

Im Rahmen der Kommunikation mit Kunden können die gewünschten Ergebnisse häufig nicht erzielt werden, was zu verpassten Umsatzchancen führt. Eine integrierte Customer-Engagement-Plattform wie EngageOne RapidCX überwindet diese Herausforderungen, indem Design, Daten, Archivierung und Genehmigungs-Workflows kanalübergreifend gemeinsam

**Unternehmen, die EngageOne RapidCX einsetzen, erzielen in der Regel jährliche Kosteneinsparungen in Höhe von 5 Mio. €, sorgen für eine verbesserte CX, gestalten ihre Abläufe effizienter und halten gesetzliche Vorschriften besser ein.**

genutzt werden. EngageOne RapidCX-Kunden reduzieren die Zeit, die für Kommunikationsaktualisierungen benötigt wird, unabhängig vom Kanal auf weniger als 90 Minuten, während sie gleichzeitig sicherstellen, dass die Anforderungen an Genehmigungs-Workflows erfüllt und Prüfpfade für alle Änderungen und Genehmigungen protokolliert werden.

Dank der Ende-zu-Ende-Verfolgung der Kommunikation und der Zustellungen kommen wichtige Mitteilungen immer beim Kunden an. Außerdem stehen vollständige Prüfprotokolle zur Verfügung, um die Zustellung von Mitteilungen gegenüber Wirtschaftsprüfern nachzuweisen. Darüber hinaus werden 100 % der Zustellungsfehler von der Plattform behoben. 80 % der Fehler werden wiederum automatisch durch die Orchestrierung über alternative Kanäle behoben. Mit dem typischen fragmentierten Kommunikations-Ökosystem ist es nahezu unmöglich, dasselbe zu erreichen.

**Mit personalisiertem Chat und Video stellen Sie automatisch die passendsten Antworten für 80 % der Kundenanfragen bereit**

Über den Genehmigungs-Workflow und die Prüfprotokolle hinaus werden Kopien aller Mitteilungen im Auslieferungszustand erfasst und können von Ihren Kundendienstmitarbeitern einfach und sicher abgerufen werden, um Ihre Kunden zu unterstützen. Außerdem können die Kunden auch online sicher auf ihre Mitteilungen zugreifen, sodass sie gar nicht erst anrufen müssen!

Die Online-Kundenkommunikation kann optional mit kontextbezogenen Links zu Chat- und Videohilfen ergänzt werden, die die passendsten personalisierten Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu jeder Kommunikation liefern!

Finden Sie heraus, welche Vorteile EngageOne RapidCX, die führende integrierte Customer-Engagement-Plattform, Ihrem Unternehmen bietet. Laden Sie dieses Whitepaper herunter, das auch einen Leitfaden zur Lösungsauswahl und zum ROI enthält.

**Erfahren Sie mehr über EngageOne RapidCX**