

Neues Instrument für Digitalisierungsmacher

BSI präsentiert auf der CCW die neue Digitalisierungs-Plattform für Service-Erlebnisse

Den Kundendienst wird es immer geben. Aber wo kann Digitalisierung und Automatisierung das Kundenerlebnis verbessern und den Customer Service entlasten? Auf der CCW präsentiert BSI die neue Digitalisierungs-Plattform für Service-Erlebnisse, die begeistern: Mit „BSI Studio“ lassen sich Excel, manuelle Prozesse und Datensilos eliminieren – für kunden-

freundliche Echtzeit-Reaktionen auf aktuelles Kunden-Verhalten und eine bessere Customer Experience. „In der Praxis erleben wir häufig, dass der Customer Service separiert agiert. Das liegt einerseits an organisatorischen Themen – aber auch an den fehlenden Tools“ erklärt Mathias Hassler, Community Manager für Contact Center bei BSI. Der Kunde bahnt sich seinen Weg jedoch auch durch andere Abteilungen und Touchpoints, kommt einmal mit Marketing, einmal mit dem Vertrieb in Berührung, informiert sich, kauft, tauscht um, fragt nach,



bestellt, registriert sich, meldet sich ab... In seiner Welt existiert nur eine Customer Journey, nämlich seine, die diverse Touchpoints abteilungsübergreifend streift. Für Echtzeit-Reaktionen auf dieses reale Kundenverhalten waren in der Vergangenheit eine Vielzahl an Plattformen und Systeme notwendig. Deren Synchronisation vermasselte jedoch ein Echtzeit-Erlebnis im entscheidenden Moment: Bis man alle Daten aus den unterschiedlichen Silos zusammengetragen hatte, war der Zauber längst vorbei, die Aufmerksamkeit des Kunden ver-

flogen. Omnichannel der Zukunft: Mit der Digitalisierungs-Plattform „BSI Studio“ können moderne Customer-Care-Professionals live aus einem System heraus verfolgen, welche Kundenansprache die beste Conversion liefert und wie sich der Kunde in der Customer Journey verhält, um unmittelbar mit den geeigneten Schritten zu agieren – automatisch, digital, telefonisch, per WhatsApp, Messenger oder mit einer persönlichen Nachricht. Das kann bislang keine Lösung in einer Plattform abbilden.

Machen Sie sich ein Bild und löchern Sie die Experten: BSI auf der CCW 2019: Halle 3/Stand B22/C17. Hier geht es zum Programm und zu Ihrem kostenlosen Messticket: ■



www.bsi-software.com/ccw