

DER KUNDE IM WELTALL ...

Warum tun Kunden nicht was wir Ihnen sagen??

Avaya, CCT und CX-Experten zeigen ihnen :

Methoden von Heute um Kunden auch Morgen glücklich zu machen

- ❑ Customer Experience steuern
- ❑ System-Transformation
- ❑ Omni-Channel Desktop
- ❑ MultiExperience Management
- ❑ Integriert automatisieren

Besuchen Sie unsere Veranstaltung
für Kunden und Interessenten am
5. Mai 2021 im Marriott Hotel Frankfurt

AVAYA Edge™
Sapphire

ECCT

Wege zur MultiExperience-Strategie



Wagen Sie mit uns einen Blick in die Zukunft und holen sich auf unsere Veranstaltung wichtige Informationen, damit Sie ihre Kundenkommunikation optimal ausrichten können.

Wir mischen Theorie und Praxis damit Sie in Vorträgen, bei Lösungspräsentationen und in Expertengesprächen einen perfekten Überblick bekommen. Besprechen Sie mit Avaya, CCT und Partnerunternehmen individuelle Themen und lassen sich in unserer Ausstellung direkt zeigen wie man moderne Omni-Channel Lösungen gestaltet.

Treffen Sie CCT Omni-Channel Architekten, Avaya Customer Engagement Experten und Systempartner in Frankfurt, 16. September 2020.



Keynote: „Der CX Radar und die Notwendigkeit einer CX Strategie!“

Prof. Dr. rer. Nils Hafner

Internationaler Experte für den Aufbau langfristig profitabler Kundenbeziehungen und Professor für Kundenbeziehungsmanagement an der Hochschule Luzern.

Der Trendradar basiert auf Interviews mit internationalen Technologie-, CX- und Finanz-Experten, Forschern an Hochschulen und Zukunftsinstituten, öffentlichen Studien und vor allem auch eigenen Projekterfahrungen. Die CEX Trends drehen sich wiederum um die aus dem Customer Relationship Management seit Jahren bekannten drei Dimensionen: **People - Process - Technology**.



Keynote: „Von der CX Strategie zur Kundenreisen - Customer Journey Management mit der Kundenbrille umsetzen“

Harald Henn, Digital Customer Service und Contact Center Berater

Die Digitalisierung bringt etablierte Geschäftsmodelle ins Wanken; die Spielregeln für unternehmerischen Erfolg haben sich gewandelt. Eine gute Kundenbeziehung aufzubauen, zu erhalten und zu pflegen ist ein Schlüsselfaktor im Wettbewerb.

Systeme an sich sind kein Garant für Kundenzufriedenheit. Zwei Faktoren entscheiden über den Erfolg: **Zeitaufwand und Einfachheit**.



Wir helfen unseren Kunden, die digitale Transformation zu beschleunigen.

Avaya ist der Partner für die digitale Transformation. Unsere Kommunikationslösungen sowie Dienstleistungen und Endgeräte sind für Unternehmen jeder Größe geeignet. Mit offenen, konvergenten und innovativen Lösungen bringen wir die Kommunikation unserer Kunden auf die Höhe der Zeit - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Digitale Kanäle wie E-Mail, Web-Chat, SMS und Social Media haben die Tür zu neuen Möglichkeiten aufgestoßen, aber auch neue Herausforderungen mit sich gebracht. Mit unseren Lösungen können sie ihre Digitalstrategie umsetzen und Dienstleistungen für vollends zufriedene Kunden anbieten.



Integrierte Lösungen und automatisierten Anwendungen für erfolgreiche Kundenkommunikation

Als führender Anbieter von Omni-Channel Kommunikationsanwendungen bietet CCT Lösungen und Dienstleistungen an, die es Unternehmen ermöglichen skalierbare und konfigurierbare Interaktionsplattformen für den Dialog mit ihren Kunden zu betreiben. Die modulare Architektur von CCT ContactPro[®] erlaubt dabei eine schrittweise Implementierung zusätzlicher Dienste und Angebote zur Produktivitätssteigerung und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit, wie neue Kanäle, Automatisierung mit Bots oder Social-Media-Anwendungen wie WhatsApp. Unsere Lösungen, Systeme und Prozesse sind eng mit Avaya abgestimmt.

Weitere News unter <https://www.cct-solutions.com>