

next id

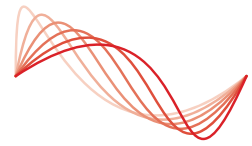
quality communication

Qualitätsmanagement

Optimierung & Qualitätssteigerung

next id bietet Ihnen ein komplettes, modulares Service- und Lösungsportfolio zur Optimierung Ihrer Kundenkommunikation aus einer Hand – von der individuellen Beratung bis zur professionellen Umsetzung, mit erfahrenen Experten, eigener Technologie und Netzinfrastruktur.

www.next-id.de



next id

quality communication

Qualitätsmanagement

Optimierung & Qualitätssteigerung

Sprecherauthentifizierung

Contact Center investieren hohe Summen um sicherzustellen, dass nur Berechtigte Zugang zu ihren Diensten erhalten und um Betrüger abzuwehren. Dies führt zwangsläufig dazu, dass sich Millionen Kunden mit einer steigenden Anzahl an PINs, Passwörtern und Sicherheitsfragen abmühen müssen. Mit unserer sicheren, automatischen und intuitiven Sprecherauthentifizierung können wir hier Abhilfe schaffen.

CRM-Lösungen

Je besser Sie Ihre Kunden kennen, umso individueller können Sie auf deren Bedürfnisse eingehen – das gilt auch im Kundendialog. Unsere Systeme bieten flexible Schnittstellen, um Daten aus Ihrem CRM abzufragen oder an Sie zu übergeben. So können Kundeninformationen beispielsweise bereits in der Anrufaufbauphase abgefragt und für individuelle Routingkonzepte genutzt werden, die eine service- und kostenoptimierte Betreuung Ihrer Kunden ermöglichen.

Junk Call Protection

Störanrufe, sogenannte Junk Calls, blockieren Personal, was zu einer schlechteren Erreichbarkeit Ihrer Dienste für werthaltige Kunden führt. Darüber hinaus fühlen sich Ihre Mitarbeiter durch die Anrufe belastigt. Dies sorgt für eine sinkende Motivation und ein negatives Teamklima, worunter die Performance Ihres Contact Centers und die Zufriedenheit Ihrer Kunden leidet. Junk Call Protection erlaubt es dem Contact Center Agenten, störende Anrufer mittels Tastendruck zu blocken und auf eine temporäre Sperrliste zu setzen.

Kunden-Feedback

Umfragen zu Ihrer Servicequalität sind ein wichtiges, aber kostspieliges Marketinginstrument. Mit der telefonischen Kunden-Feedback Lösung bieten wir Ihnen eine automatisierte und daher kostengünstige Alternative zur persönlichen Kundenbefragung. Hierbei bewerten Ihre Anrufer die Dienstleistung des Contact Centers oder beantworten Fragen zu Produkten oder Leistungen Ihres Unternehmens. Über ein Online Tool können Sie jederzeit die Auswertungsergebnisse laufender oder beendeter Aktionen analysieren. So erhalten Sie wertvolle Informationen und können Ihr Kundenmanagement und Angebotsportfolio weiter optimieren.

Warteschleifen-Management

Mit einem umfassenden Produkt- und Lösungsportfolio unterstützen wir Sie bei der Konzeption und Umsetzung einer gesetzeskonformen Kundenkommunikation. Zusätzlich steht Ihnen zur eigenständigen Konfiguration und Administration Ihrer Warteschleifen mit Queue Control ein WebTool zur Verfügung, über das Sie mit dem Q-Monitor jederzeit die wichtigsten Kennzahlen Ihrer Warteschleifen in Echtzeit überwachen können.

Qualitätsmanagement für Ihren Kundendialog



Webbasierte Kundenportale

Mit derzeit zehn WebTools steht Ihnen für jeden Anwendungsbereich Ihrer Service-Rufnummern das passende Online Tool zur Verfügung. Die wichtigsten im Überblick:

- > **WebStatistik** zur umfangreichen Online-Auswertung Ihrer Service-Rufnummern
- > **WebRouting** ermöglicht IN und IVR basierte Routings, inkl. Routingplänen und Zeitsteuerung
- > **MultiChannel ACD** vernetzt Contact Center-Standorte und verteilt die eingehenden Anrufe optimal auf alle verfügbaren Agenten

next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erläuterung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.