

Interaktiver Fahrplan für Kundenservice 2.0

17.01.2012, 10:57 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *ITyX Solutions AG*

Der Einfluss des Web 2.0 auf die Zukunft der Service-Ökonomie wird seit Wochen kontrovers innerhalb der Servicebranche diskutiert. Viele Experten prophezeien bereits den schleichenden Untergang der Call Center, weil das „Mitmach-Web“ die Service-Selbstbedienung vorantreibt. Verbände, Betreiber und Berater hingegen halten an der klassischen Service-Ökonomie fest und erwarten weiteres Wachstum für die Branche. ITyX, Anbieter für semantische Automatisierungslösungen im Call Center, hat einen interaktiven Fahrplan veröffentlicht, der von A wie „Auto Response“ bis Z wie „Zentrales Wissensmanagement“ eine Reihe neuer Aspekte veranschaulicht und vorstellt, die das Call Center 2.0 der Zukunft ausmachen.

Wird die klassische Service-Ökonomie das Jahrzehnt überdauern? Service-orientierte Unternehmen werden in den kommenden Jahren einige Anstrengungen unternehmen müssen, um loyale Kundenbeziehungen aufzubauen. „Freundlich sein am Telefon reicht heute nicht mehr aus, um Kunden zu begeistern“, sagt ITyX-Vorstand Andreas Klug. „Reaktionsgeschwindigkeit und das Wissen um die richtigen Informationen sind der Kern jeder Kundenbegeisterung.“

Rechtzeitig zur CCW 2012 in Berlin hat ITyX mit www.fahrplan2null.cc einen interaktiven Fahrplan für Service-Erlebnisse veröffentlicht. Welche „Linien“ und Haltestellen sind aus Sicht der handelnden Marken und Service-Unternehmen geeignet, um Kosten zu senken und gleichzeitig eine positive Customer Experience zu generieren? Wie können die Erwartungshaltungen von Kunden übertroffen und positive Überraschungen produziert werden?

Den Fahrplan finden Sie hier www.fahrplan2null.cc.

Portrait

ITyX

Die 1996 gegründete ITyX gehört zu den führenden Lösungsanbietern im Customer Care- und ECM-Markt. Auf Basis von Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI) entwickelte ITyX die Modul-Lösungen der Mediatrix-Produktfamilie, die textbasierte Informationen über alle Kanäle hinweg (E-Mail, Internet, Brief, Fax, SMS, Social Media) erfassen, analysieren, klassifizieren, validieren und weiterverarbeiten. Namhafte Unternehmen wie Air Berlin, Bosch Communication Center, Conrad, DEVK, HUK Coburg, Infineon, IKEA, Samsung, Simyo, UniCredit Direkt Services vertrauen bei der Realisierung ihrer digitalen Informations- und Kommunikationsstrategie auf die selbstlernenden Lösungen von ITyX. www.ityx.de

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/599687/Interaktiver-Fahrplan-fuer-Kundenservice-2-0.html>