

Call Center World 2014 - Dem Kundendialog ein Gesicht geben: Multimediale Videoberatung im Mittelpunkt

23.01.2014, 19:36 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *NextiraOne Deutschland GmbH*

NextiraOne Deutschland präsentiert mobilen und multimedialen Kundenservice

Teltow, 22. Januar 2014 – Auch in 2014 ist NextiraOne, herstellerunabhängiger Systemintegrator und Service-Provider, mit einem eigenen Auftritt auf der Call Center World (CCW) vertreten. Unter dem Motto „Neues gestalten“ wird sich NextiraOne ab dem 18. Februar auf der CCW, der internationalen Leitveranstaltung für Kundenservice und -kommunikation, mit aktuellen Lösungen zum multidimensionalen Kundendialog der Zukunft präsentieren.

„NextiraOne möchte auch in diesem Jahr innovative Impulse in die Branche geben. Einen besonderen Schwerpunkt setzen wir bei der Einbindung von Video in die Kundeninteraktion – sowohl auf Webseiten als auch direkt auf mobilen Devices. Dabei werden Technologien wie WebRTC und Cisco Jabber Guest wichtige Bausteine sein,“ erläutert Siegfried Schallenmüller, Direktor Services & Solutions NextiraOne Deutschland. Die eingesetzten Technologien ermöglichen die Videotelefonie ohne die Installation eines Treibers und ohne bestimmte Hardware-Anforderungen, und erlauben einen sehr einfachen und schnellen Start des Dialogs genauso wie sie eine durchgängige Prozesskette für die Optimierung des Kundenservice unterstützen.

Siegfried Schallenmüller wird u. a. eine integrierte Lösung vorstellen, die es Kunden erlaubt, allein durch das Scannen eines Barcodes mit einem mobilen Endgerät von einer beliebigen Geschäftskorrespondenz, z. B. einer Rechnung, eine Anfrage im Kundenservice-Center zu starten. Wahlweise wird dann ein Rückruf per Audio und/oder Video auf dem hinterlegten Kunden-Device ausgelöst. Der Servicemitarbeiter hat zu diesem Zeitpunkt alle relevanten Informationen, einschließlich bestehender Korrespondenz, auf seinem Bildschirm, um schnell und umfassend das Kundenanliegen zu bearbeiten.

Die einfache technische Umsetzung und hervorragende Qualität auf Kundenseite wird laut Schallenmüller die Qualität der Customer Experience – die Emotionalität der persönlichen Beratung – steigern und damit langfristig die Kundenbindung erhöhen.

Auch die visuelle und interaktive Kundenberatung Meet your Customers – im letzten Jahr bereits als Meet your customers@home für Smart TV-Technologie auf der CCW präsentiert – ist nun für mobile Geräte einsetzbar. Die Anwendung geht über die ‚reine‘ Videoberatung hinaus: Individuelle Gespräche mit dem Kundenberater per Video und die direkten Interaktionsmöglichkeiten bieten einen End-to-End-Customer-Service in der Kundenberatung – gegebenenfalls bis zum Vertragsabschluss.

„Die Meet your Customers-App für mobile Geräte schließt eine Anwendungslücke. Durch sie kann der Kunde die erhaltenen Informationen, Angebote, Verträge etc. unmittelbar speichern,“ ergänzt Schallenmüller. Zusätzlich ist mit einem Smartphone oder Tablet der Kundendialog praktisch an jedem Ort möglich.

NextiraOne präsentiert außerdem die neue multimediale Contact-Center-Lösung OpenTouchTM Customer Services Suite des Partners Alcatel-Lucent. Unternehmen, die bereits mit der Call Center Distribution von Alcatel-Lucent ausgestattet sind, werden dadurch in die Lage versetzt, Kundenanfragen über alle digitalen und sozialen Kanäle hinweg ganzheitlich zu bearbeiten.

Verschiedene Showcases zeigen, wie es NextiraOne schafft, durch individuelle Angebote auch höchste Kundenanforderungen zu erfüllen. Die langjährige Professional Services Expertise sowie eine umfangreiche Palette an Partnerlösungen und Eigenentwicklungen gehen Hand in Hand mit den hohen Maßstäben, die sich NextiraOne bei der

Gestaltung optimaler Lösungen für ein ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement setzt.

NextiraOne Deutschland auf der Call Center World 2014: in Halle 2.1 am Stand B10.

NextiraOne Deutschland ist auch auf der CeBIT 2014: Halle 13 am Stand D57

Portrait

Über NextiraOne:

NextiraOne ist ein internationales Unternehmen, zuständig für die Planung, Installation, Wartung und den Support von nachhaltigen Geschäftslösungen und Kommunikations-Services für Kunden, sowohl aus dem privaten als auch aus dem öffentlichen Sektor in ganz Europa. NextiraOne verfügt über langjährige Expertise als führender Spezialist im gesamten Kommunikationsbereich – von Data Center und Contact Center Lösungen über Unified Communications, Managed Services bis hin zu mobiler, sicherer und zukunftsfähiger Infrastruktur für Voice-, Daten- und Videokommunikation. NextiraOne unterstützt seine Kunden dabei, ihre Organisation und Kommunikation noch effizienter zu gestalten und macht komplexe Technologien einfach nutzbar. NextiraOne – mit Headquarter in Paris – hat eine direkte Vertriebs- und Servicepräsenz in 16 Ländern.

Weitere Informationen unter: www.nextiraone.eu/de.

NextiraOne und das NextiraOne Logo sind eingetragene Trademarks von NextiraOne LLC.

News-ID: 772823 • Views: 965 (Stand: 19.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/772823/Call-Center-World-2014-Dem-Kundendialog-ein-Gesicht-geben-Multimediale-Videoberatung-im-Mittelpunkt.html>