



Kunde ist King.

Customer Experience Management
mit KI von CANCOM.

Der feine Unterschied zwischen CRM und CEM ist schnell erklärt: Während Customer Relationship Management (CRM) die Beziehung zwischen Unternehmen und Kunden optimieren soll, hat Customer Experience Management (CEM) das Ziel, aus zufriedenen Kunden loyale Kunden und aus loyalen Kunden „begeisterte Botschafter:innen“ der Marke oder des Produktes zu machen. Und das funktioniert am besten über optimale digitale Touchpoints und mit innovativer Künstlicher Intelligenz made in Austria von CANCOM.

CANCOM

Customer Experience powered by KI:

Wir automatisieren und optimieren Ihre Kundenprozesse.

Ob Vertragsabwicklung, Fragen zum Produkt, Adressänderung oder Supportanfrage: Customer Care Center sind die wesentliche Verbindung zu Ihren Kunden. Mit der AI-Customer-Experience-Plattform von CANCOM verwandeln Sie Ihr Customer Care Center in ein Powerhouse für Kundenservice, zur Analyse von Kundenstimmungen und für proaktives Offering. Der Kunde wird zum King: durch eine hocheffiziente digitale Kundenservice-Assistenz über den Chatbot rund um die Uhr, positive Einkaufserlebnisse und schnelle Problemlösung dank einer KI-Lösung von CANCOM.

Digitale Touchpoints

- | | | | | |
|-----------------|-----------------------|----------------|------------------|------------------------|
| → Social Media | → Website/Landingpage | → E-Mail | → Service-Portal | → Bewertungsportale |
| → Google Suche | → Corporate Blog | → Webshop | → Corporate Blog | → Umfrage |
| → YouTube-Suche | → E-Mail/Newsletter | → Kundenportal | → Newsletter | → Social Media |
| | → Bewertungsportale | | → Social Media | → App |
| | → Social Media | | → Chat | → Stammkunden-Angebote |
| | → Chat | | → App | |

Awareness

Consideration

Purchase

Retention

Advocacy

Analoge Touchpoints

- | | | | | |
|-----------------------|--------------|-----------|-----------------|--------------------|
| → PR | → Telefonate | → Vor Ort | → Kundenservice | → Weiterempfehlung |
| → Radio, Print | | | | |
| → Konferenzen, Messen | | | | |



Waren es früher die Shops oder der persönliche Kontakt, so werden die digitalen Touchpoints nicht nur häufiger verwendet, sondern sehr oft über die gesamte Customer Journey.



Je jünger die Person ist, desto mehr Relevanz haben die digitalen Touchpoints und Erfahrungsberichte in diversen Bewertungsportalen.

Eine leistungsfähige digitale Schnittstelle, von der alle profitieren.

Alles dreht sich um das optimale Kundenerlebnis.

Die Relevanz wird gestärkt durch:

- ✓ Verknüpfung von physischer und digitaler Welt
- ✓ Optimierung der Interaktion
- ✓ Personalisierung der Kundenansprache
- ✓ Persönlichere und häufigere Kontakte in verschiedenen Kanälen

Für Unternehmen bedeutet dies:

- ✓ Kostensenkung
- ✓ Höhere Transparenz (Prozesse, Produkte, Services)
- ✓ Höhere Qualität
- ✓ Mehr Prozess- und Systemsicherheit
- ✓ Offenheit und Agilität

- ✓ Kürzere Produkt- und Innovationszyklen
- ✓ Neue Geschäftsmodelle
- ✓ Schaffung neuer Verrechnungsmodelle
- ✓ Integration von Produkten und Services auf Plattformen

Ein durchgängiges Konzept von A bis Z:

Die Lösung und Ihre Vorteile.



Bei CANCOM sind Sie der King:
Vereinbaren Sie gleich heute einen
Termin. Am besten per E-Mail an:
impact@cancom.com



CANCOM Austria: Österreichs führender ICT Serviceprovider & Digitalisierungspartner (bisher bekannt als Kapsch BusinessCom). Mit unserer Leidenschaft für Technologie und unserem zertifizierten Know-how für Collaboration, Netzwerk und IT-Technologie sind wir für Sie da als Consultant, Umsetzungspartner, Managed Service Provider und Digital Business Engineer. Wir entwickeln eigene Softwarelösungen und Plattformen auch für Ihre neuen Geschäftsmodelle. Als Digital Maker denken wir dabei immer end-to-end.

Besuchen Sie uns auf [🔗 cancom.at](https://www.cancom.at)