bucher+suter

DAKTRONICS

Daktronics und die Macht der intelligenten Daten

Case Study

Daktronics ist **ein weltweit führendes Unternehmen in der Technologiebranche, das sich auf das B2B-Segment spezialisiert hat**. Daktronics wurde mit dem Ziel gegründet, hochmoderne Display-Lösungen zu liefern, und bedient ein breites Spektrum von Geschäftskunden aus verschiedenen Bereichen, darunter Sport, Werbung und Transport. Die Produkte des Unternehmens reichen von großformatigen LED-Videodisplays bis hin zu digitalen Werbetafeln und Scoring-Systemen, die darauf ausgelegt sind, das Zuschauererlebnis zu verbessern und die spezifischen Anforderungen des professionellen und Bildungsmarktes zu erfüllen. Mit einem starken Engagement für Qualität, Innovation und Kundenservice möchte Daktronics Unternehmen auf der ganzen Welt mit überlegener Display-Technologie und integrierten Lösungen unterstützen.

Ziel Branchen

Sport

Verkauf

Unterhaltung

Daktronics ist ein führender Entwickler und Hersteller von LED-Videodisplays, digitalen Bannern, Werbetafeln, LCD- und LED-Beschilderungen, visueller Steuerungssoftware sowie groß angelegten Beschallungssystemen für Großveranstaltungen. Als Pionier der Großbildschirm- und Displaytechnologie seit den 1990er Jahren ist der Name Daktronics zum Synonym für Langlebigkeit und Zuverlässigkeit geworden.

Wenn Kunden Unterstützung benötigen, möchte Daktronics, dass sie schnell und umfassend betreut werden. Die Marke setzt auf Kundenorientierung, indem sie die Frustration minimiert und die Betreuung während des gesamten Kundenlebenszyklus maximiert.

Zusammenfassung der Projektziele

Contact Center Fokus

- Contact Center Fokus
- Technische Unterstützung
- Reparaturen
- Lieferung von Ersatzteilen
- Endbenutzer-Support

Kundenbetreuung Zielsetzungen

- Schneller besseren Service bieten
- Höhere Flexibilität der Mitarbeiter
- Befähigung der Agenten
- Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Vereinfachen Sie die Erfahrung der Agenten

Technologie vor Ort

CRM

- Salesforce Service Cloud
- Salesforce Abläufe

Contact-Center

- Cisco UCCX

Unified Agenten-Desktop

- b+s verbindet
- b+s Connects Integrations-API

Bucher + Suter © 2024

Case Study

Ermöglichen Sie es den Mitarbeitern des Support-Teams, die Verantwortung für die Kundenreise zu übernehmen.

Contact Center-Routing, Agentenbesetzung und Berichtswesen sind für das Back-Office-Geschäft von Contact Centern von entscheidender Bedeutung. Daktronics hat jedoch erkannt, dass die Befähigung der Agenten, erfolgreich zu sein und die Verantwortung für ihre Kundeninteraktionen zu übernehmen, der Dreh- und Angelpunkt für die Förderung großartiger Kundenerlebnisse ist.

Herausforderungen

Aufgrund des vielfältigen Produktportfolios benötigten die hochqualifizierten technischen Mitarbeiter von Daktronics immer mehr Zeit und Mühe, um relevante Kundeninformationen für eingehende Interaktionen abzurufen. Daktronics sah außerdem Möglichkeiten, die Kundenanrufe zu vereinfachen und die Häufigkeit zu erhöhen, mit der der erste Daktronics-Mitarbeiter, der einen Anruf entgegennimmt, die Kundenbedürfnisse lösen konnte.

Gewünschtes Ergebnis

Das Ziel von Daktronics war es, das Wissen über seine Kunden und Produkte zu nutzen, um das Kundenerlebnis zu optimieren und gleichzeitig die Mitarbeiter besser auf den eingehenden Anruf vorzubereiten.

Mit Hilfe der Automatisierung hoffte man, ein reibungsloses Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu schaffen und das "extreme Empowerment" der Mitarbeiter zu fördern.

Lösungsvorschlag Interaktionsablauf

Begrenzung der Anzahl der telefonischen Aufforderungen an den Kunden

Anwendung von Logik auf der Grundlage der gespeicherten Kundendaten

Nutzen Sie b+s Connects und Salesforce, um bei jeder Interaktion ein dynamisches Screen-Pop anzuzeigen

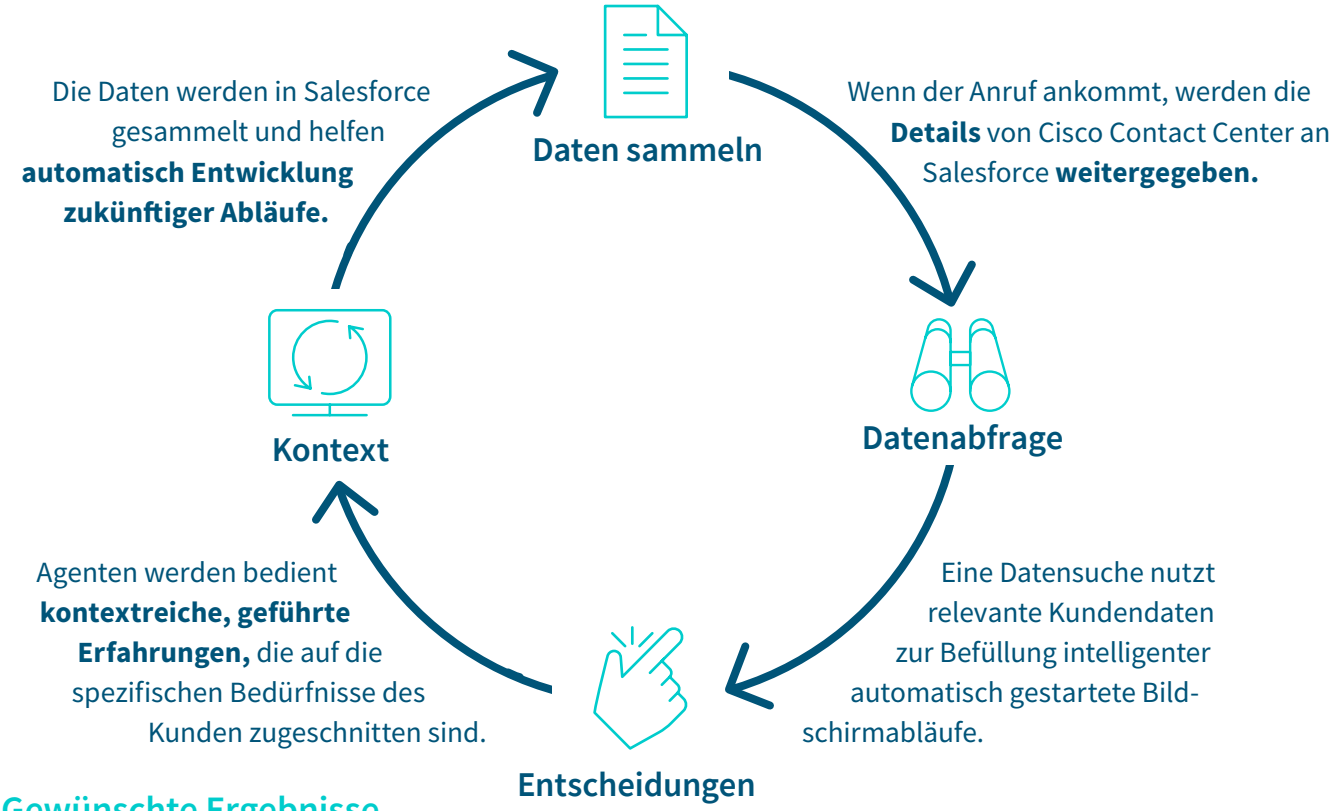
Geben Sie dem Agenten so viele Informationen wie nötig und automatisieren Sie weitere Schritte

Bucher + Suter © 2024

Case Study

Lösung

Die Low-Code-Lösung von b+s Connects zur Anpassung in Verbindung mit Salesforce Service Cloud ermöglicht Daktronics die Erstellung hochintelligenter und kontextbezogener Screen-Pops für seine Agenten. Durch die Verknüpfung von Cisco Contact Center- und CRM-Daten mit einer speziell entwickelten Logik wird sichergestellt, dass dem Agenten die richtigen Informationen zur richtigen Zeit angeboten werden und der Aufwand des Kunden für die Bereitstellung dieser Informationen reduziert wird. Das bedeutet, dass jedes Pop-up-Fenster nur für diesen Anruf gilt, so dass die Agenten in der Lage sind, Probleme schnell und effizient zu lösen. Die Agenten verfügen dann über die Informationen, die Tools und die Zeit, um hervorragende Kundenerlebnisse zu liefern.



Gewünschte Ergebnisse

Durch den Einsatz von clever konzipierten Salesforce Flows in Kombination mit intelligentem Routing und dem Single Pane of Glass Agent Desktop, der von b+s Connects unterstützt wird, verbessert sich Daktronics in diesen Bereichen.

80 % IVR-Anweisungen für Kunden	**Genauigkeit der Agenten & Effizienz**	**Kunden Frustration**	**Durchschnittliche Bearbeitungszeit**

info@bucher-suter.com | www.bucher-suter.com

Bucher + Suter © 2024