

bucher+suter



# Daktronics und die Macht der intelligenten Daten





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.

## Die Marktsegmente

 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 Beschaffungssystemen für Grossveranstaltungen. Als Pionier dieser Technologie 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

- Technische Unterstützung
- Reparaturen
- Lieferung von Ersatzteilen
- Endnutzer-Support

### Customer-Service-Zielsetzungen

- Schneller besseren Service bieten
- Höhere Flexibilität der Mitarbeiter
- Befähigung der Agenten
- Verringerung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Agentenerlebnis vereinfachen

### Technologie vor Ort

#### CRM

- Salesforce Service Cloud
- Salesforce Flows

#### Contact Center

- Cisco UCCX

#### Unified Agent Desktop

- b+s Connects
- b+s Connects Integration API

## Support-Teams befähigen, Verantwortung für die Customer Journey zu übernehmen.

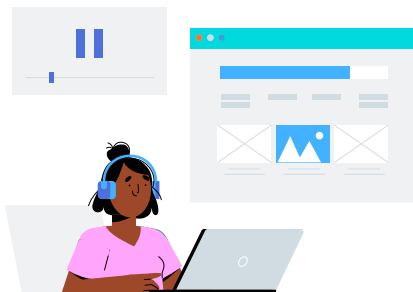
Contact-Center-Routing, Agentenbesetzung und Berichterstattung sind für das Back-Office-Geschäft von Contact Centern von entscheidender Bedeutung. Daktronics hat jedoch erkannt, dass die Befähigung der Agenten, erfolgreich zu sein und die Verantwortung für ihre Kundeninteraktionen zu übernehmen, der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

### Die Herausforderung



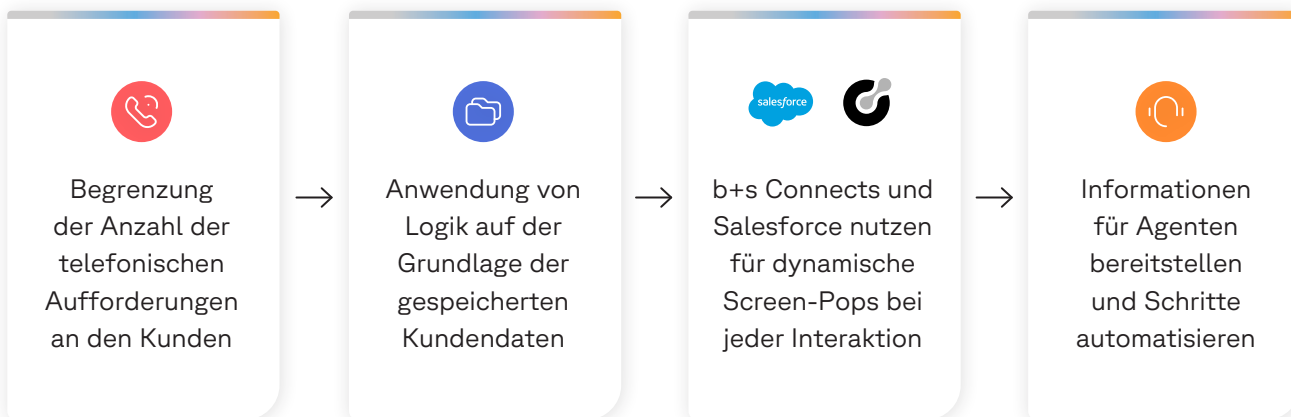
Aufgrund des vielfältigen Produktportfolios benötigten die hochqualifizierten technischen Mitarbeiter von Daktronics immer mehr Zeit und Mühe, um relevante Kundeninformationen für eingehende Interaktionen abzurufen. Daktronics sah ausserdem Möglichkeiten, die Kundenanrufe zu vereinfachen und die Häufigkeit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

### Erwartetes 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.

## Geplanter Ablauf



## Die 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.

### Daten sammeln

Die Daten werden in Salesforce gesammelt und **helfen automatisch der Entwicklung zukünftiger Abläufe.**

### Kontext

Agenten werden bedient **kontextreiche, geführte Erfahrungen**, die auf die spezifischen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind.



### Datenabfrage

Wenn der Anruf ankommt, werden die **Details** von Cisco Contact Center an Salesforce **weitergegeben.**

### Entscheidungen

Eine Datensuche nutzt **relevante Kundendaten** zur Befüllung intelligenter **automatisch gestartete** Bildschirmabläufe.

## Erwartete 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

### Nächste Schritte

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt oder möchten Sie sich über Voicebots und KI-Automatisierung austauschen? Bucher + Suter optimiert seit mehr als 25 Jahren die Serviceergebnisse von Unternehmen und hilft Ihnen gerne weiter.

[info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com)

