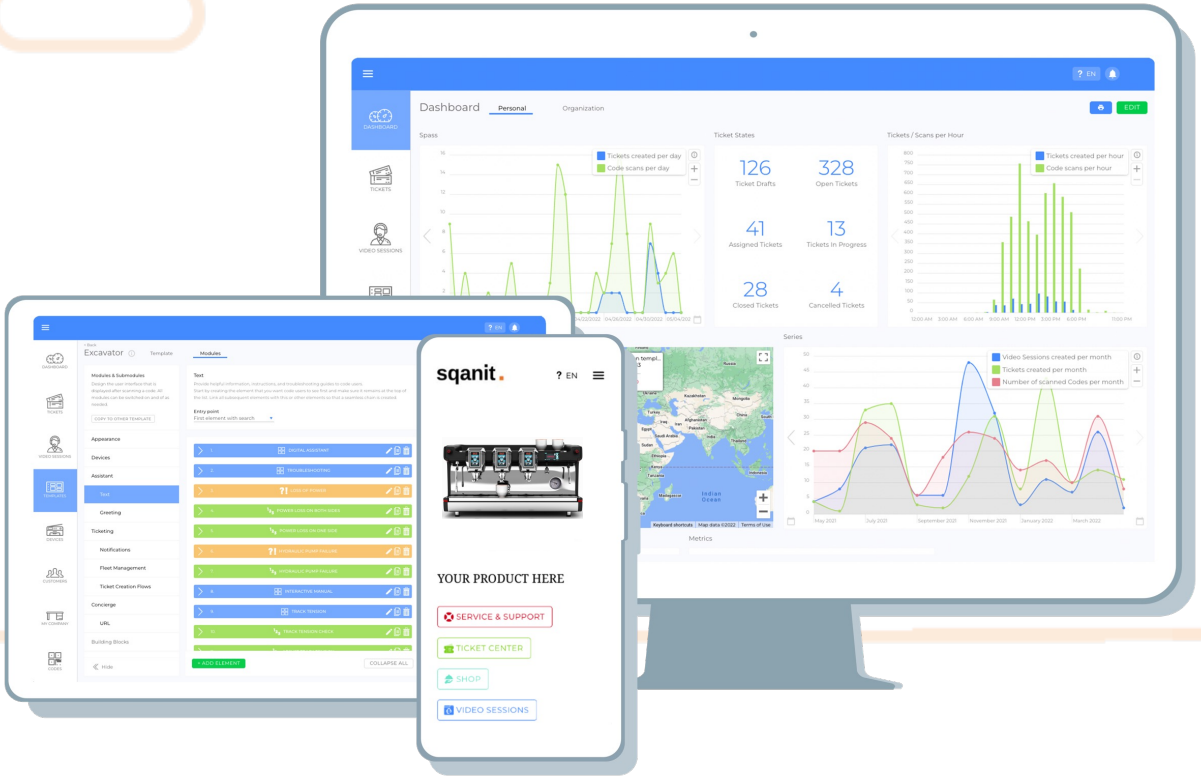
CUSTOMER CENTRICITY ERFOLGREICH UMSETZEN

PRODUKT-WEBINAR | FÜR ALLE BRANCHEN GEEIGNET



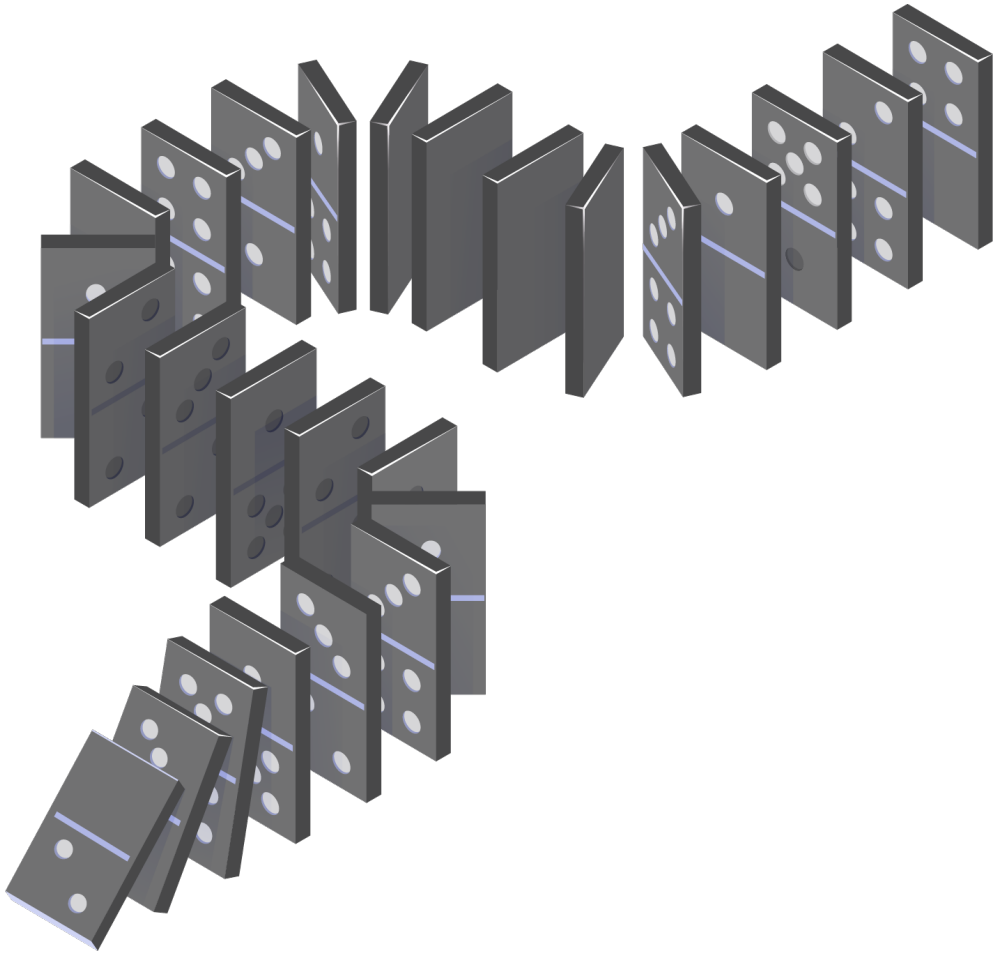
CUSTOMER CENTRICITY

WAS IST DAS?

Sie wird stark von denjenigen beeinflusst, die den meisten Kontakt zu Ihren Kunden haben, natürlich von Ihren **Mitarbeitern.**

NEGATIVE DOMINO-EFFEKT

DAMIT VERLIEREN SIE KUNDEN



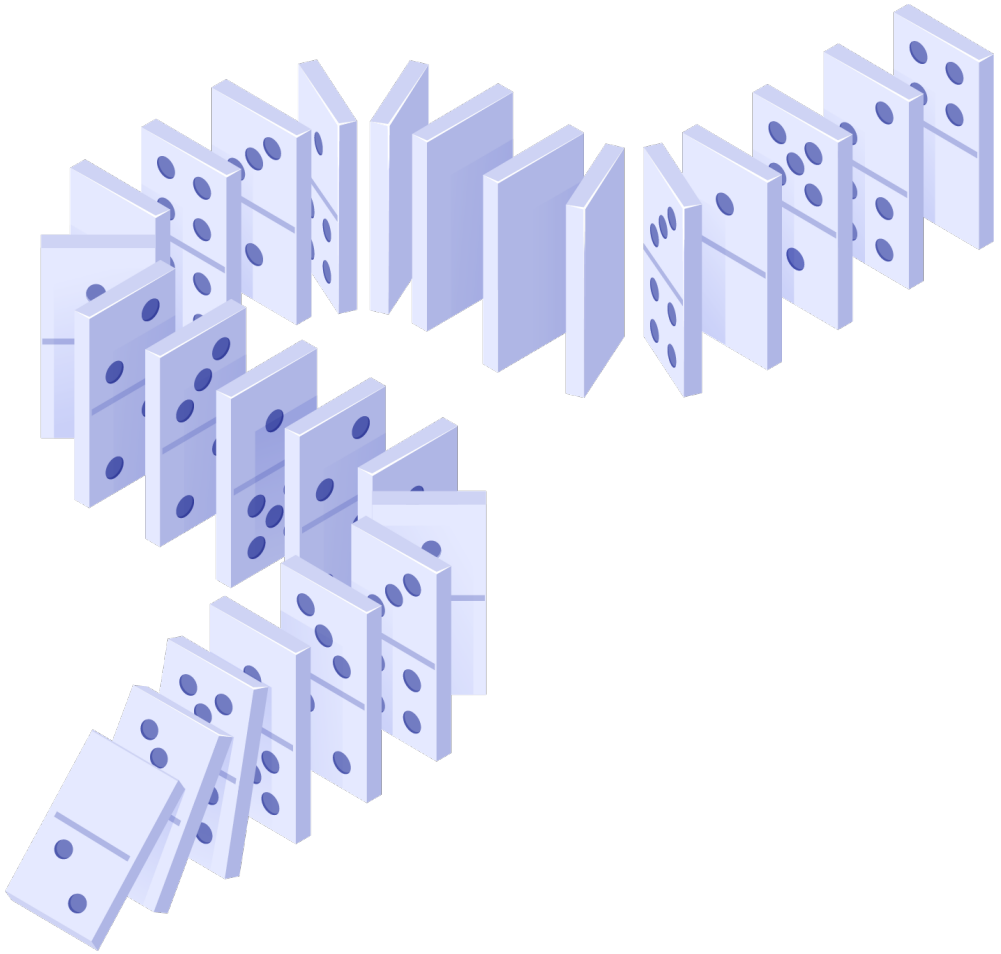
Negative
Erfahrungen der Mitarbeiter

Schlechte
Kundenbetreuung

Drastischer Rückgang der
Kundenzufriedenheit

DER POSITIVE DOMINOEFFEKT

GEWINNEN UND BEHALTEN SIE IHRE KUNDEN



Mitarbeiter-Zufriedenheit

Ausgezeichnete Kundenbetreuung

Kundenzufriedenheit

ZIEL

POSITIVE DOMINOEFFEKTE ZWISCHEN IHREN MITARBEITERN & KUNDEN IN DIE PRAXIS UMSETZEN

Theorie

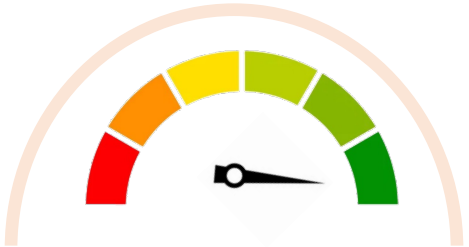
Der Ansatz der Customer Centricity

Praxis

sqanit.

WARUM SQANIT?

VERBESSERUNG DES SERVICENIVEAUS



Optimierung von Workforce-Management-Prozessen

Mitarbeiter-Zufriedenheit

Einsatz der richtigen Mitarbeiter,
mit den richtigen Fähigkeiten,
zur richtigen Zeit,
am richtigen Ort

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit

- 24/ 7 Verfügbarkeit
- Schnelle und effiziente Kundenbetreuung
- Modernes Kundenerlebnis
- Fokus auf den Kunden und seine Bedürfnisse

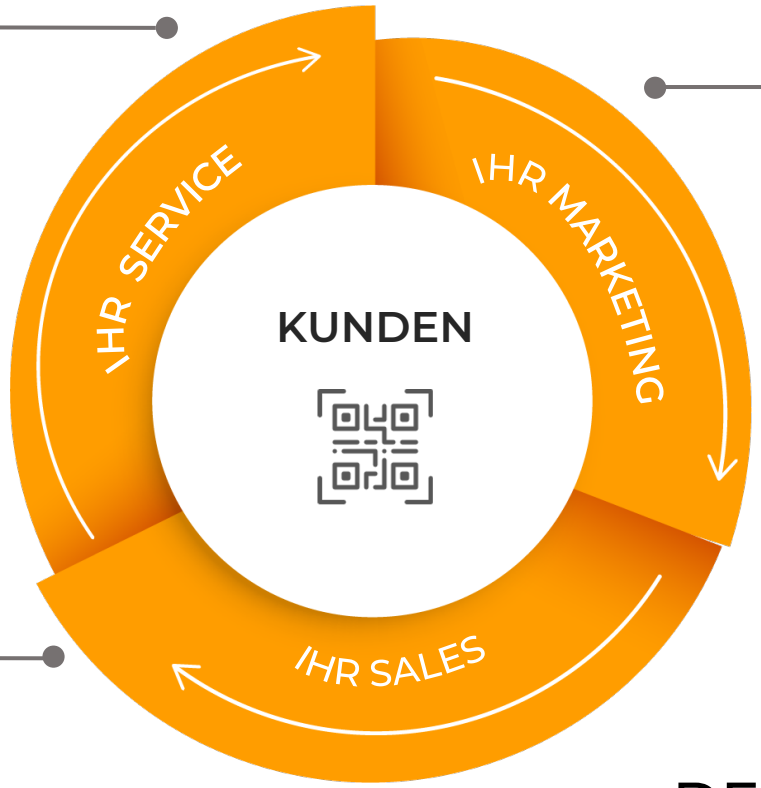
DEN ERFOLG DES UNTERNEHMENS STEIGERN

3 WICHTIGE PUSH-FAKTOREN FÜR DEN EINSTIEG

1.

ALS MARKE VERBRAUCHER ANZIEHEN

MIT EINFACHEM ZUGANG ZU UNTERSTÜTZUNG UND DIENSTLEISTUNGEN AM ORT DES BEDARFS



2.

IN VERBINDUNG BLEIBEN

BLEIBEN SIE MIT IHREN KUNDEN ÜBER IHR PRODUKT IN KONTAKT MIT VIELEN INTELLIGENTEN TOUCHPOINTS

3.

EINFACH UND SCHNELL BESTELLEN

PASSENDES ZUBEHÖR UND ARTIKEL

DER SCHWUNGRADEFFEKT

Angetrieben durch **sqanit.**

MITARBEITER- UND KUNDENZUFRIEDENHEIT

DIREKTE INTERAKTIONEN MIT DEM RICHTIGEN MITARBEITER

1.

ALS MARKE VERBRAUCHER ANZIEHEN

MIT EINFACHEM ZUGANG ZU SUPPORT UND DIENSTLEISTUNGEN AM ORT DES BEDARFS ÜBER EINEN QR-CODE

IN VERBINDUNG BLEIBEN

2.

MIT IHREN KUNDEN ÜBER IHR PRODUKT + INTELLIGENTE TOUCHPOINTS

Kunden

- **Kunde meldet ein technisches Problem**
- **Kunde bestellt Ersatzteile**

SMART ROUTING

Definierbar nach Produkttyp, Thema und Region.

After-Sales-Support

- **Technische Unterstützung**
- **Kundenunterstützung**

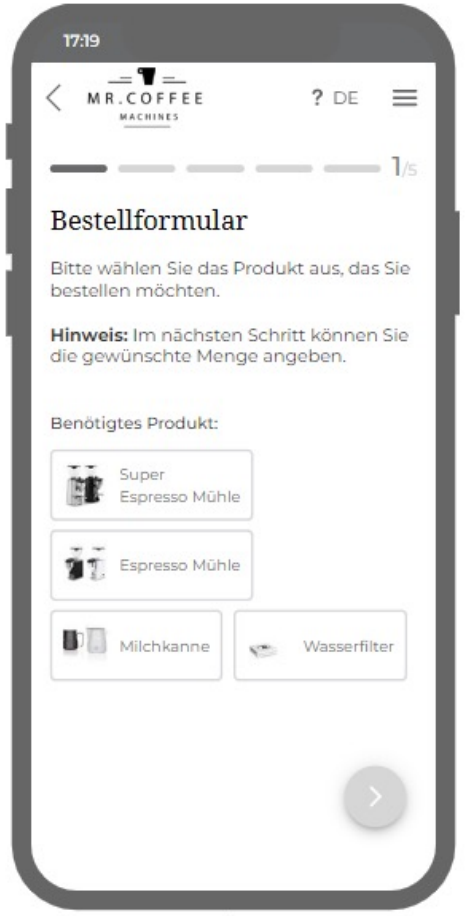
Keine Hotline, CRM, notwendig durch intelligente Routing & Reporting Technologie

DEN ROI ERHÖHEN

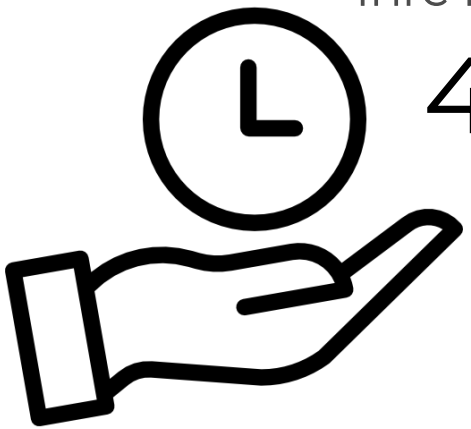
AUFTRÄGE UND SERVICEANFRAGEN

3.

EINFACHES UND SCHNELLES BESTELLEN
VON PASSENDEN ARTIKELN UND ZUBEHÖR



Ihre Kunden können in weniger als



40 Sekunden loslegen

Ersatzteile bestellen
Teile & Zubehör

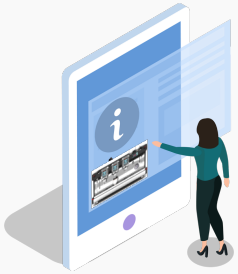
Starten Sie eine
Serviceanfrage

Anmeldung zu Veranstaltungen,
Workshops oder Schulungen

WIE SQANIT FUNKTIONIERT

OPTIMIEREN SIE IHR KUNDENERLEBNIS

- Bestellungen und Serviceanfragen in weniger als 40 Sekunden



- 24/7 Selbsthilfe und Schulungsmaterial

- Schnelle und unkomplizierte Fernhilfe mit allen technischen Möglichkeiten technischen Möglichkeiten wie AR-Videotelefonie

- 97 % First Time Fix Rate für Vor-Ort-Servicefälle durch optimierte Vorbereitung, Koordination und Durchführung

WAS IST SQANIT?

WHITE LABEL SaaS MIT EINEM EINSTIEGSPUNKT VIA QR CODE

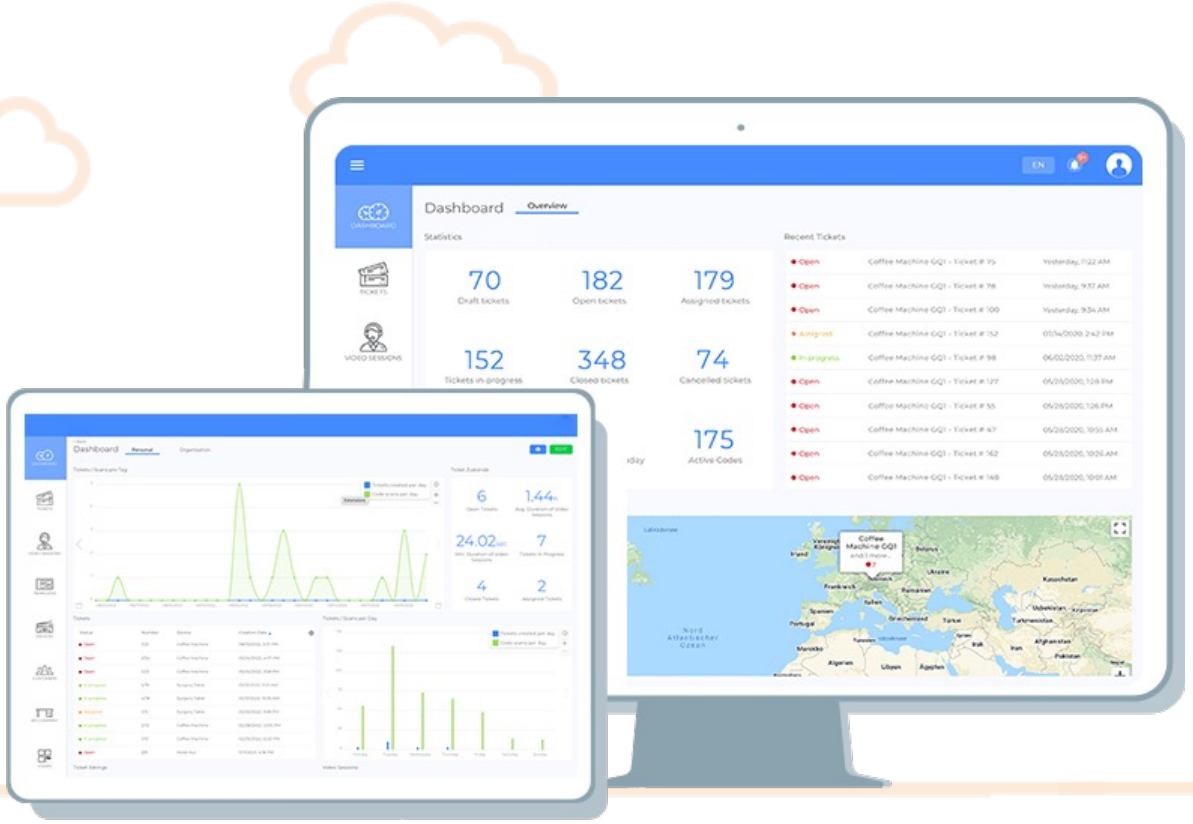
FÜR EINE WIRKSAME INTERNE PROZESSSTRATEGIE
Mitarbeiter-Zufriedenheit

UM MIT IHREN KUNDEN IN KONTAKT ZU BLEIBEN
Ausgezeichneter Kundenservice

FÜR EINE WIRKSAME STRATEGIE DER KUNDENORIENTIERUNG
Kundenzufriedenheit

---

sqanit.

sqanit.

VIELEN DANK FÜR IHRE TEILNAHME AM WEBINAR