



# Kundenwertoptimierung im Support und Vertrieb

## Wir sind Ihr starker Partner

Wir bringen Ihre Kundenkommunikation auf ein neues Level: Mit **starken Konzepten**, **innovativen Tools** und **schneller Umsetzung** steigern wir den Customer Lifetime Value Ihrer Kund:innen.

Egal ob Sie eine **Optimierung eines Teilbereichs** anstreben oder eine **umfassende Umstrukturierung Ihrer Kommunikation** planen, wir bieten Ihnen das **bestmögliche Paket** zur Erreichung Ihrer Ziele an.

## Wie Sie „mehr rausholen“?

- 1. Wir steigern Ihre Effizienz**  
Dank unserer innovativen und vielfach getesteten Chatbot- und Automatisierungstools entlasten wir Support und Vertrieb durch bessere Allocation ...
- 2. Wir erhöhen Ihre Warenkorbwerte**  
In den Kontext passende Live-Kommunikation lässt mehr Kundennähe zu und bereitet erheblich bessere Abschluss-Situationen vor
- 3. Wir steigern Ihre Reichweite**  
Durch ein harmonisiertes Toolkit zur Outbound-Kommunikation erreichen Sie Kunden an mehr Stellen als zuvor

## Warum gerade optimise.it?

1. Unsere **Technologien** sind **bei vielen Kunden** im Einsatz und **bewährt**
2. Im Gegensatz zu unsicheren Neulingen am Markt sind wir in einem **starken Verbund aus konzernweitem Netzwerk**
3. Profitieren Sie auch von **unserer Infrastruktur** und **vielen Agents**, die on demand auch gerne für Ihr Unternehmen im Einsatz sind

## Sie sind in guter Gesellschaft

**NEW** Energie

**ERGO**

**NOVARTIS**

## Unsere Optimierungstools

### Omnichannel



Co-Browsing



ACD-  
Omnichannel-  
Integration



Screen-  
Sharing



Live-Chat



Chat2Video



Chat2Voice

### Outbound



Newsletter



Messenger  
Integration

### Beratung



Customer Success  
Manager

### Automatisierung



Intelligenter  
Chatbot



FAQs



CRM-API

## Optimierung aller Phasen der Customer Journey

Vom Erstkontakt und **smartem Routing** durch **intelligente Chatbots** über **CRM-Integration** und **Datenerfassung** zu punktgenauen **transaktionsfördernder Outbound-Kommunikation** via Messenger. Mit unseren Tools sind Sie immer **ganz nah** am Ihren Kund:innen.

# Schnelle, erfolgreiche Optimierungen...

## Die optimise-it Vorgehensweise liefert schnelle Ergebnisse

In Schritten, die weder zu komplex noch lange geplant werden müssen optimieren wir Schritt für Schritt die Customer Journey Ihrer Kunden. Auf Basis der Optimierung beginnen wir den Prozess gerne erneut, damit Sie das nächste Level erreichen können.

### Analyse

Gemeinsam mit dem Kunden analysieren wir die Situation und unterstützen durch unsere Expertise und Dataming.

### Bewertung

Sobald wir die Daten ausgewertet haben bewerten wir die Situation und priorisieren die Potentiale für eine Optimierung.

### Lösung

Aus unserem Toolkit wählen wir mit dem Kunden und auf Basis der vorhandenen Ressourcen die Tools für eine Lösung.

### Ergebnis

Sobald die Lösung Ergebnisse liefert monitoren wir diese kontinuierlich weiter und finetunen die Maßnahme.



Ist ein Biotech- / Pharmakonzern mit ca. 104300 Mitarbeiter\*innen bei einem ungefähren Jahresumsatz von 51,6 Mrd. €

Fehlerhaftes Routing von Kundenanfragen

Wiederkehrende medizinische Routinethemen



Chatbot inkl. Routing



Mobilfähiger Live-Chat



Chat2Voice

Reduktion „Fehl-Routing“ um 30 %

First Shot Resolution Rate bei 72% durch Chat2Voice

>25% voll automatisierte Abfragen zum Warenbestand



Ist ein Versicherungskonzern mit ca. 11400 Mitarbeiter\*innen bei einem Jahresumsatz von 18,6 Mrd. €

Fehlerhaftes Routing von Kundenanfragen

viele einfache Kundenanfragen



Chatbot inkl. Routing



Video-Chat



Individuelles Chat-Lab

Effizienzsteigerung der Mitarbeiterressourcen um 62%

Chatbot Alfred übernimmt 65% aller Dialoge



Ist ein Elektrogroßhandel mit ca. 600 Mitarbeiter\*innen und einem Jahresumsatz von 288 Mio. €

Keine Händlerplattform

Herausforderung bei Händlersteuerung



Mobilfähiger Live-Chat



WhatsApp-Chat



Individuelles Chat-Lab

Internationales Performance-Monitoring + „Teambenchmark“

Öffnungsrate WhatsApp-Nachrichten >90%

## Wir optimieren...

... für jeden Kunden individuell und auf die jeweiligen Situationen angepasst. Unserer Erfahrung nach mit 123 Kunden sind somit ...

## ~80%

**Volumenreduktion durch Chatbots & Automatisierung**

## +30%

**Warenkorbwert durch Live-Kommunikation**

## mehr ...

**Optimierung mit Newsletter, NPS und Reportings möglich.**



**Sprechen wir über Ihre Kundenwertoptimierung!**

Rufen Sie mich an unter **+49 40 466 666 110** oder schreiben Sie mir **maximilian.hoff@optimise-it.de**