

Erfolgreiche
Experience
und Workforce
Transformation
mit NICE





Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung



Warum transformieren?

Wir leben in einer Welt, in der die einzige Konstante der Wandel ist. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die Experience Economy, in der sich Erfahrungen – die einzigen noch verbliebenen Elemente einer echten geschäftlichen Differenzierung – direkt vor unseren Augen und in immer schnellerem Tempo drastisch verändern. Es sind die Erwartungen an die Nutzererfahrung selbst, die sich ständig weiterentwickeln. Unternehmen, die die Kunden- und Mitarbeitererfahrungen kontinuierlich transformieren, werden überleben; diejenigen, die dies nicht tun, werden aussterben. Ganze Industriezweige werden transformiert, und als Reaktion auf die Marktanforderungen entstehen neue.

Es gibt zwei Hauptfaktoren, die diese veränderten Erwartungen vorantreiben. Der erste ist die Technologie, einhergehend mit der Einführung neuer Kommunikationsmethoden wie High-Speed-Netze und mobile Anwendungen.

Diese haben unsere Erwartungen an Konnektivität, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit völlig verändert. Der zweite ist eine sich ständig verändernde Konsumkultur, die die erwarteten Normen in Bezug auf die Art und Weise, wie Menschen miteinander interagieren, verändert. Die Interaktionen werden immer kürzer, weniger formell und viel unmittelbarer.

Diese beiden Faktoren – Technologie und Kultur – sind miteinander verflochten, beeinflussen sich gegenseitig und führen zu Neuerungen und Veränderungen. Diese Dynamik wirkt sich auf die Art und Weise aus, wie Verbraucher mit Unternehmen interagieren möchten, und auf die Anforderungen, die Arbeitnehmer an ihren Arbeitsplatz stellen.

Die Anpassung an sich verändernde Erwartungen durch die Transformation der Erfahrungen von Kunden und Mitarbeitern entwickelt sich schnell zur entscheidenden Antriebskraft für Geschäftserfolg und Beständigkeit.



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung



Was ist Experience Transformation?

Experience Transformation ist ein umfassendes Framework, das Unternehmen in die Lage versetzt, sowohl für Kunden als auch Mitarbeiter außergewöhnliche Erlebnisse zu schaffen und die Vorteile von Technologie und Kultur erfolgreich zu nutzen. Dieser Ansatz konzentriert sich auf die Stärkung des organisatorischen Wandels entlang der fünf wichtigsten kritischen Transformationen, die unsere heutige Welt prägen.





Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Plattform



Zusammenfassung

Digitale Transformation

verändert die Art und Weise, wie Menschen miteinander umgehen und mit Unternehmen interagieren und betreut werden möchten. Erwartet wird eine breite Nutzung verschiedener digitaler Kanäle und ein müheloser Wechsel zwischen ihnen.

Customer Experience Transformation

erfüllt die Erwartungen der Kunden, wie sie behandelt werden möchten. Es geht darum, hyper-personalisiert zu werden, indem man die Präferenzen der Kunden versteht, wie sie mit Ihrem Unternehmen interagieren möchten, was sie benötigen und welche Ressourcen ihnen am besten helfen können.

Workforce Transformation

hinterfragt die Art und Weise, wie wir unsere Mitarbeiter einbinden und motivieren und uns an ihre Erwartungen anpassen. Es geht darum sicherzustellen, dass die Mitarbeiter engagiert und geschult sind, um ihre Aufgaben gut zu erledigen, und gleichzeitig flexibel genug sind, um sich an Veränderungen auf dem Wettbewerbsmarkt und an die Erwartungen der Kunden anzupassen.

AI, Automation und Analytics Transformation

schafft einen neuen Standard für intelligentere Erfahrungen und ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für Unternehmen. Es geht darum, die Möglichkeiten des maschinellen Lernens zu nutzen, um riesige Datenmengen nutzen zu können und das eigene Umfeld klarer und schneller als die Konkurrenz

zu verstehen. Aber es geht genauso sehr darum, alltägliche Aufgaben zu eliminieren, um es Mitarbeitern zu ermöglichen, sich auf Prioritäten zu konzentrieren, die menschliche Kreativität und eine persönliche Note erfordern.

Cloud Transformation

verändert das Tempo und die Geschwindigkeit von Innovationen, indem sie veraltete Technologien eliminiert, um mehr Effizienz, eine schnellere Markteinführung und eine bessere Skalierung zu ermöglichen und somit den Marktanforderungen gerecht zu werden. Dies bietet Unternehmen auch die Möglichkeit, Ressourcen, die für die Verwaltung von Legacy-Plattformen verwendet werden, zu transferieren, um sich auf Innovationen zu konzentrieren, Kundenanforderungen zu erfüllen und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein.

Um in der heutigen Welt erfolgreich zu sein, müssen Unternehmen befähigt werden, die Erfahrungen in allen fünf Bereichen zu transformieren. In einer Welt, in der Erfahrungen die letzte wettbewerbsfähige Form der Differenzierung sind, die Unternehmen noch zur Verfügung steht, müssen sie in der Lage sein, sich im Rahmen einer einzigen, einheitlichen und umfassenden Lösung zu transformieren und sich an diese veränderten Erwartungen anzupassen: Die Experience Transformation.

NICE bietet die führende Plattform, um Unternehmen eine erfolgreiche Experience Transformation für ihre Kunden und Mitarbeiter zu ermöglichen.



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeitereinbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung



Das NICE Experience Transformation Framework

Um eine erfolgreiche Experience Transformation voranzutreiben, liefert NICE ein einziges, vollständiges, integriertes Framework, das alle erforderlichen Transformationselemente abdeckt.

Es geht darum, Unternehmen im Hinblick auf mehrere transformative Aktivitäten zu stärken:

- Ermöglichung eines „Digital first“-Omnichannel-Kundendiensts
- Umfassendes Verständnis der Kunden über alle Kanäle hinweg
- Adaptive Workforce-Lösungen, die Einbindung und Motivation fördern
- mit KI-gesteuerten intelligenten Prozessen und Automatisierung
- und basierend auf einer Cloud Native Open Platform



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst

Die Verbraucher von heute, insbesondere diejenigen unter 54 Jahren, bevorzugen es, mit Unternehmen, mit denen sie geschäftlich zu tun haben, jederzeit und überall über eine ganze Reihe neuer digitaler Kanäle zu interagieren. Dazu gehören soziale Medien, mobile Anwendungen, Messaging, E-Mails und Self-Service. Sie erwarten, dass diese Interaktionen integriert und einheitlich sind und dass sie sich nahtlos zwischen den Kanälen bewegen können.

Die Realität sieht jedoch so aus, dass sie isolierte Erfahrungen machen und oft auf traditionellen Sprachkanälen landen, weil digitale Kanäle nicht verfügbar sind oder nicht ausreichend unterstützt werden. Sie machen auch unterschiedliche Erfahrungen über verschiedene Kanäle hinweg. Die Umstellung auf digitale Technologien hat weitreichende Auswirkungen – nicht nur auf die Art und Weise, wie Unternehmen heute ihre Dienstleistungen anbieten, sondern auch darauf, welche weiteren Veränderungen in naher Zukunft bevorstehen. Der Kundenservice, wie wir ihn kennen, wird komplett neu gestaltet werden müssen.

NICE ermöglicht Unternehmen eine erfolgreiche digitale Transformation, indem es diese 3 Hauptaktivitäten unterstützt:

1. Bereitstellung von Dienstleistungen auf einer Vielzahl von Kanälen: Die digitale Landschaft entwickelt sich ständig in Richtung neuer digitaler Kanäle wie Social Media. NICE bietet ein komplettes Framework für die digitale

Nachrichtenübermittlung über alle Kanäle hinweg, das über dreißig digitale und Self-Service-Kanäle unterstützt und es Unternehmen ermöglicht, die von den Kunden erwarteten neuen Kanäle von morgen einfach hinzuzufügen und zu integrieren.

2. Schaffung einer naht- und mühelosen Omnichannel-Erfahrung: Die Kommunikation zwischen Verbrauchern und einem Unternehmen sollte so nahtlos und mühelos sein wie die Kommunikation der Verbraucher mit ihren Familien und Freunden. Wir bieten eine komplett einheitliche Umgebung, in der Sprach- und Digitalkanäle nahtlos miteinander kombiniert werden, sodass ein einziger Omnichannel-Blick auf die Erlebnisse möglich ist. Wir leiten die Interaktionen in jedem dieser Kanäle und zwischen ihnen auf eine Art und Weise, dass die Verbraucher leicht von einem zum anderen wechseln können. Dies ermöglicht es den Mitarbeitern, mit Kunden auf neue, ansprechende Weise zu interagieren, was die Arbeitszufriedenheit verbessert und das Wachstum steigert.

3. Verwaltung aller Kanäle in einem einzigen Framework: Alle Kommunikationsformen, ob digital oder nicht, sollten auf sichere Weise verwaltet werden, damit Unternehmen Interaktionen über alle Kanäle hinweg aufzeichnen, Vorschriften einhalten und Kunden auf sichere und innovative Weise authentifizieren können.

	Warum transformieren?
	Was ist Experience Transformation?
	Das NICE Experience Transformation Framework
	„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst
	Customer Experience Management
	Adaptive Mitarbeitereinbindung
	KI-gesteuerte intelligentere Prozesse
	Cloud Native Open Platform
	Zusammenfassung

Customer Experience Management

Die Hyper-Personalisierung geht noch einen Schritt über die personalisierte Erfahrung hinaus, indem künstliche Intelligenz (KI) und Echtzeitdaten genutzt werden, um dem einzelnen Kunden relevantere Inhalte, Produkt- und Serviceinformationen zu liefern. Diese werden auf der Grundlage der Erfahrung und Persönlichkeit der Kunden bereitgestellt.

Verbraucher erwarten von Unternehmen, dass sie proaktiv auf ihre Bedürfnisse eingehen und ihre Probleme in Echtzeit lösen. Die Segmentierung der Kunden in Gruppen auf der Grundlage allgemeiner Daten wie Alter und Geschlecht reicht nicht mehr aus, da die heutigen Erwartungen der Verbraucher an einem Punkt angelangt sind, an dem sie von Unternehmen erwarten, dass sie wissen, wer sie sind, welche Erfahrungen sie zuvor gemacht haben und wie sie sich während der Interaktion fühlen.

NICE ermöglicht Unternehmen eine erfolgreiche Customer Experience Transformation, indem es diese 3 Hauptaktivitäten unterstützt:

1. Neue und bessere Wege, den Kunden zu verstehen:

Es reicht nicht aus, Dienstleistungen zu personalisieren. Die Verbraucher erwarten von Unternehmen nicht nur, dass sie wissen, wer sie sind, sondern auch, wo sie waren und was sie als Nächstes tun wollen. NICE ist das einzige Unternehmen, das umfassende Einblicke in das

Customer Experience Management bietet, um die Kunden vollständig zu verstehen. Dies geschieht durch die einzigartige Kombination aus Kundenumfragen, interaktionsbasierten Einblicken und Erfahrungsanalysen, um einen ganzheitlichen Blick auf das Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg zu erhalten. Mithilfe den branchenweit schnellsten, intelligentesten und genauesten Analyse-Engines analysieren wir jeden Aspekt des Kundenerlebnisses, um automatisch verwertbare Erkenntnisse zu generieren.

2. Anpassung des Erlebnisses an Persönlichkeit, Vorlieben und Erfahrungen des Kunden:

Mithilfe fortschrittlicher KI-Algorithmen können wir dazu beitragen, hyper-personalisierte Erfahrungen in Echtzeit zu schaffen, die auf dem Persönlichkeitstyp, den Interessen und Vorlieben der Kunden basieren. Wir können Kunden auch mit dem am besten geeigneten Contact-Center-Agenten auf der Grundlage dieser Hyper-Personalisierung in Kontakt bringen.

3. Förderung eines proaktiven Ansatzes für den Kundenservice:

Anstatt auf Kundenanforderungen zu reagieren und intelligente Analyse- und KI-Algorithmen zur Vorhersage der Kundenabsicht einzusetzen, können Unternehmen proaktiv am richtigen Ort, über den richtigen Kanal und zur richtigen Zeit agieren.



Adaptive Mitarbeiterereinbindung

Es ist an der Zeit, nicht nur die Art und Weise zu verändern, wie wir unsere Kunden verstehen und behandeln, sondern auch zu versuchen, unsere Mitarbeiter besser zu verstehen. Die Workforce Transformation, die wir derzeit bei Millennials erleben, ist nichts im Vergleich zu den Veränderungen, die mit Gen-Z, Alpha und folgenden Generationen noch bevorstehen. Neue Generationen von Mitarbeitern bringen ihre eigenen Verbrauchererwartungen mit an den Arbeitsplatz. Aber ähnliche Erwartungen werden auch schnell von anderen Generationen übernommen.

Dies wirkt sich auf ein breites Spektrum von Erwartungen aus – von der Work-Life-Balance über die Flexibilität der Arbeitszeiten, das Homeoffice bis hin zu einfachen und mühelosen Anwendungen am Arbeitsplatz. Dazu gehören auch Klarheit über die berufliche Entwicklung, mehr Transparenz und eine persönlichere Herangehensweise bei der Messung ihrer Leistung.

Sie erwarten von ihrem Arbeitsplatz die Einfachheit und Flexibilität, die ihnen Technologien in ihrem persönlichen Leben bieten. Sie möchten mit ihrem Unternehmen über Mobiltelefone kommunizieren, ihre Termine mit coolen Apps von unterwegs aus verwalten und ihre Zeit nicht mit alltäglichen Aufgaben und manuellen Prozessen verschwenden. In der Realität sind Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz jedoch oftmals mit einem starren, altmodischen und veralteten technischen Umfeld konfrontiert.

NICE verändert die Art und Weise, wie Unternehmen ihre Mitarbeiter behandeln, verstehen und einbinden, indem es eine Transformation ermöglicht, die die Zukunft der Arbeitswelt sichert. Bei dieser Transformation geht es darum, die Arbeitsumgebung an eine flexible, auf Präferenzen basierende Welt anzupassen, in der Mitarbeiter eine aktivere Rolle bei ihrem Zeitplan- und Schichtmanagement übernehmen können, einschließlich des Systemzugriffs über ihre Mobiltelefone.

Das bedeutet, dass die Ziele maßgeschneidert sind und auf der Persönlichkeit des Mitarbeiters basieren, wobei KI-gesteuerte, adaptive Coachingmethoden verwendet werden und Mitarbeiter durch fortschrittliche Gamifizierung motiviert werden.



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterereinbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Plattform



Zusammenfassung

	Warum transformieren?
	Was ist Experience Transformation?
	Das NICE Experience Transformation Framework
	„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst
	Customer Experience Management
	Adaptive Mitarbeitereinbindung
	KI-gesteuerte intelligentere Prozesse
	Cloud Native Open Platform
	Zusammenfassung

NICE ermöglicht Unternehmen eine erfolgreiche Workforce Transformation, indem es diese 3 Hauptaktivitäten unterstützt:

- 1. Anpassung des Umfelds an die Erwartungen der Mitarbeiter:** NICE ermöglicht Unternehmen, ihre Mitarbeiter auf neue Art und Weise zu verstehen, die ihre persönlichen Eigenschaften und Präferenzen berücksichtigt. NICE steht an vorderster Front, wenn es darum geht, die Arbeitsumgebung der Mitarbeiter an ihre Persönlichkeit anzupassen – von einer starren Einheitsumgebung auf eine flexible, auf Präferenzen basierende Arbeitswelt überzugehen und eine bessere Work-Life-Balance zu schaffen.
- 2. Einbindung und Motivation der Mitarbeiter:** NICE hilft Unternehmen, die „One size fits all“-Mentalität zu durchbrechen und innovative neue Wege zu finden, jeden Mitarbeiter einzubinden. Wir fördern diese Einbindung, indem wir maßgeschneiderte Zielsetzungen auf der Grundlage der Persönlichkeit des Mitarbeiters anbieten, adaptive KI-Coaching-Methoden anwenden und jeden Mitarbeiter durch fortschrittliche Gamifizierung motivieren, was ein gemeinsames Gefühl von Wettbewerb und Leistung schafft.
- 3. Optimierung einer komplexen Belegschaft:** Angesichts der wachsenden Zahl von Fähigkeiten, Standorten und individuellen Mitarbeiterpräferenzen wird es immer schwieriger, dies auf die richtige Art und Weise zu tun. Nur NICE erstellt genaue „Multi-Skill-Multi-Site“-Prognosen für mehrere Standorte, indem es fortschrittliche KI anwendet, um den besten Algorithmus für die Prognose und Planung der korrekten Personalbesetzung, die Sicherstellung der Qualität und die Verbesserung der Leistung auszuwählen.



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse

Wir sind Zeugen der frühen Phase einer bedeutenden Entwicklung der Art und Weise, wie Menschen und Maschinen interagieren, wobei KI-Chatbots in den nächsten 18 Monaten voraussichtlich um 136 % zunehmen werden

KI treibt neue Erwartungen an die Interaktion mit Verbrauchern voran. Self-Service-Bots ersetzen die traditionellen menschlichen Service-Funktionen, bieten mehr menschenähnliche Interaktionen als je zuvor und werden für den Verbraucher zum Kanal erster Wahl.

Gleichzeitig werden Automatisierungspraktiken nicht nur auf die Interaktionen mit dem Kundenservice angewandt, sondern auch, um interne Prozesse auf neue Weise zu optimieren und die Erfahrungen der internen Mitarbeiter durch Dinge wie adaptive KI, adaptives Coaching und adaptive Planung zu verbessern.

Durch die Einbettung von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen in unsere Plattform ermöglicht NICE schnellere KI-gesteuerte Prozesse, um intelligentes Handeln voranzutreiben. Wir stellen intelligente Chatbots zur Verfügung, die nahtlos in die Omnichannel-Routing-Plattform integriert sind und einen mühelosen Wechsel von einem Bot zu einem anderen Kanal ermöglichen. NICE ermöglicht Unternehmen eine erfolgreiche AI-gesteuerte Transformation, indem es diese 3 Hauptaktivitäten unterstützt:

- 1. KI-gesteuerte Self-Service-Kanäle** In Zukunft erwarten Verbraucher standardmäßig, dass der Kanal ihrer Wahl ein Kanal ist, der ihnen einen intelligenten und schnellen Self-Service bietet. NICE stellt intelligente Chatbots zur Verfügung, die nahtlos in die Omnichannel-Routing-Plattform eingebunden sind und einen mühelosen Wechsel von einem Bot zu einem anderen Kanal ermöglichen.
- 2. Anwendung von maschinellem Lernen und KI zur Verbesserung interner Prozesse:** KI wird in all unseren Lösungen verwendet: vom Einsatz von KI-Chatbots über genauere Personaleinsatzprognosen bis hin zur automatischen Kategorisierung von Interaktionen basierend auf Inhalt und Stimmung. NICE verwendet auch Algorithmen des maschinellen Lernens, um Desktop-Prozesse zu ermitteln, die automatisiert werden sollen, und um die Produktivität der Mitarbeiter zu optimieren.
- 3. Ausgewogenheit zwischen menschlichen Arbeitskräften und Robotern:** Ausgewogenheit ist notwendig, um Roboter wirklich als Arbeitskraftmultiplikator einsetzen zu können. Unternehmen müssen die richtige Balance zwischen Maschine und Mensch finden. Unsere Lösungen für eine fortschrittliche Prozessautomatisierung bieten eine umfassende Palette von Robotiklösungen, die alle Teil einer einzigen Automatisierungsplattform sind. Von der robotergestützten Automatisierung alltäglicher und manueller Prozesse bis hin zur Unterstützung der Mitarbeiter auf dem Desktop durch NEVA – dem Employee Virtual Attendant von NICE.



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeitereinbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Plattform



Zusammenfassung



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung



Cloud Native Open Platform

Letztendlich müssen Unternehmen eine vollständige Cloud-Transformation durchlaufen, um dauerhaft innovativ sein zu können. Nur eine Cloud-Plattform ermöglicht es Unternehmen, sich im Innovationswettbewerb zu behaupten und Erfahrungen routinemäßig, schnell und intelligent zu transformieren.

Die Herausforderung besteht darin, dass viele Unternehmen immer noch mit veralteten technischen Umgebungen arbeiten, die sich nicht schnell – oder überhaupt nicht – anpassen lassen. Dies kann auch die Fähigkeit der Skalierung in Zeiten starker und unerwarteter Interaktionsvolumen betreffen. Zu diesen veralteten Umgebungen kommen noch Lösungen hinzu, die um mehrere Anbieter herum aufgebaut und nicht gut integriert sind. Dies kann zu so grundlegenden Dingen wie einer langsamen Beantwortung von Verbraucheranfragen führen oder dazu, dass Contact-Center-Agenten auf mehrere Systeme zugreifen und Informationen von einem System zum anderen kopieren und einfügen müssen, um das Anliegen eines Verbrauchers zu klären.

Wenn es um die Cloud-Transformation geht, hat NICE das beste Angebot: die weltweit führende Cloud CX-Plattform – NICE inContact CXone™.





Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung

NICE ermöglicht Unternehmen eine erfolgreiche Cloud Transformation, indem es diese 3 Hauptaktivitäten unterstützt:

1. Vermeidung teurer und langwieriger Innovations- und Produktzyklen:

Unsere Lösung ist auf maximale Flexibilität ausgelegt, sodass sich Unternehmen auf das Wesentliche konzentrieren können: Innovation. Mit einer einzigen Plattform für alle Funktionen können Unternehmen die kostspielige Wartung der Produkte verschiedener Anbieter vermeiden und nach dem „Pay as you go“-Prinzip nur das kaufen und nutzen, was sie wirklich brauchen.

Nur NICE inContact CXone™ bietet folgende Vorteile:

- **Eine Single-Cloud-Plattform** für alle Funktionen
- **Volle Skalierbarkeit und Elastizität** – Sie zahlen nach Verbrauch
- **Automatische Upgrades** – Sie haben immer die aktuelle Version
- **Schnelle Aufrüstung** – Fügen Sie zusätzliche Lizenzen und neue Sites hinzu – in Tagen, nicht in Monaten
- **Erstklassiger Cloud-Betrieb** – mit 99,99 % garantierter Verfügbarkeit

- **Integrierte Voice-Infrastructure** und Überwachung – mit dem branchenweit einzigen Voice Service Level Agreement (SLA)
- **Cloud native** – moderne Architektur, die Innovationen beschleunigt
- **Offen und erweiterbar** – hunderte offener APIs und mehr als 100 Entwicklungspartner

2. Vermeidung mühseliger Integrationen: durch eine einheitliche moderne Architektur mit automatischen Upgrades. Dies stellt sicher, dass Unternehmen mit der aktuellen Version immer auf dem neuesten Stand sind und Innovationen beschleunigt werden. Wir bieten die umfassendste Palette an Cloud-nativen CX-Angeboten, die Omnichannel-Routing, Analytik, KI, WFO und Automatisierung in einer einzigen offenen Plattform vereinen.

3. Maßgeschneiderte flexible Migrationspfade: Wir bieten zwar eine einzige starke Cloud-Vision, wissen aber auch, dass es viele Wege gibt, um dorthin zu gelangen. Unterschiedliche Unternehmen benötigen unterschiedliche Migrationspfade – und wir bieten eine vollständige Palette von Cloud-Angeboten und einen flexiblen Migrationspfad, der Ihren Anforderungen entspricht, einschließlich hybrider Vor-Ort- und Cloud-Lösungen.



Warum transformieren?



Was ist Experience Transformation?



Das NICE Experience Transformation Framework



„Digital First“-Omnichannel-Kundendienst



Customer Experience Management



Adaptive Mitarbeiterbindung



KI-gesteuerte intelligentere Prozesse



Cloud Native Open Platform



Zusammenfassung

Zusammenfassung

Mit NICE, das Ihre Experience Transformation unterstützt, wird Ihr Unternehmen in der Lage sein, eine neue Erlebniswelt für Ihre Kunden und Mitarbeiter zu schaffen. Erfahrungen, die Folgendes sind:

- **Digital-First** und mühelos, damit Ihre Kunden und Mitarbeiter in den und über die von ihnen bevorzugten Kanäle interagieren können.
- Maßgeschneidert für jeden einzelnen Kunden, mit **Hyper-Personalisierung**, um ein außergewöhnliches Interaktionserlebnis bieten und die nachfolgende Interaktion vorhersagen zu können.
- **Anpassungsfähig** an Ihre Mitarbeiter und die gesamte Belegschaft einbindend. So entsteht ein hoch motiviertes Team, das mit den besten Interaktionsfähigkeiten für den Kontakt mit Ihren Kunden ausgestattet ist.
- **Prädiktiv und proaktiv** unter Nutzung von KI, Analytik und Automatisierung, die Ihre Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen aufzeichnen, um mithilfe fortschrittlicher, betreuter Automatisierung intelligente Einblicke zu generieren.
- UND schnelle, einfache und wiederholbare Innovationszyklen ermöglichen, indem sie die Leistungsfähigkeit einer **True Cloud Native Open Platform** nutzen und sich von Legacy-Plattformen abwenden, die Innovationen im Keim ersticken oder einschränken.

All dies ist bei NICE erhältlich, dem führenden Anbieter in diesem Bereich, als Teil einer einzigen, integrierten, umfassenden Plattform für Unternehmen jeder Größe – vom Kleinunternehmen bis zum Großkonzern.

Gehen Sie eine Partnerschaft mit NICE ein, um für Ihre Kunden und Mitarbeiter eine erfolgreiche Experience Transformation zu schaffen.



About NICE

NICE (Nasdaq:NICE) is the worldwide leading provider of both cloud and on-premises enterprise software solutions that empower organizations to make smarter decisions based on advanced analytics of structured and unstructured data. NICE helps organizations of all sizes deliver better customer service, ensure compliance, combat fraud and safeguard citizens. Over 22,000 organizations in more than 150 countries, including over 80 of the Fortune 100 companies, are using NICE solutions.

www.nice.com