

WIE WERDEN SIE VOM KUNDEN **GESEHEN?**

Telekommunikationsunternehmen mit personalisierter Customer Experience sind nicht zu übersehen:

1,6x

höheres
Markenbewusstsein

1,7x

stärkere
Kundenbindung

1,6x

höhere
Kundenzufriedenheit

1,4x

schnelleres
Ertragswachstum

Markenbewusstsein

Organisieren Sie Journeys über alle Kanäle hinweg, die den Kontext um den aktuellen Status eines Kunden herum erkennen, um personalisierte Erlebnisse zu schaffen und die Vertrautheit mit Ihrer Marke aufzubauen.

Kundenzufriedenheit

Führen Sie in allen Kanälen und in Echtzeit personalisierte Gespräche mit Kunden. Lösen Sie Probleme proaktiv und verwandeln Sie Serviceausfälle in positive Interaktionen.

Kundenbindung

Sorgen Sie über eigene und bezahlte Kanäle proaktiv für Kundenbindung. Wenn proaktive Bindungsangebote keinen Erfolg haben, ermöglichen wir Ihnen reaktive Bindungsverhandlungen, um die Angebotsannahme und den Handelswert zu maximieren.

Ertragswachstum

Senden Sie an jeden einzelnen Kunden das richtige Angebot im richtigen Kanal und zum richtigen Zeitpunkt. Sorgen Sie dafür, dass jedes Kundenerlebnis seine Next Best Experience ist.

**Sie liefern keine herausragende CX?
Das könnten Sie bereuen.**

MACHEN SIE IHREN IMPACT PERSÖNLICH

Merkle x Pega an der Spitze der CX-Transformation

Die Expertise im 1:1-Customer-Engagement ermöglicht eine kanalübergreifende Personalisierung. CX wird agiler durch klare Verknüpfungen mit KPIs und Geschäftszielen.

Zusammen mit unserem Technologiepartner Pega geben wir unseren Kunden die Tools an die Hand, die datenbasiertes Decisioning möglich machen.

- Pega 1:1 Operations Manager
- Pega Customer Decision Hub
- Pega Marketing

Dank personalisierter Customer Experience können Unternehmen ihre Ziele erreichen – und übertreffen. Wir helfen Telefongesellschaften bei der Transition vom Massenmarketing zur Personalisierung nach Maß.



Erfolg nach CX-Transformation

Erleben Sie mit Merkle positive Ergebnisse:

20 %

Anstieg des Net Promoter Score (NPS)

25 %

Anstieg der Kampagnenantwortraten

150 x

Anstieg der Click-Through-Raten von Bannern

300 %

Verbesserung der Angebotsannahmeraten

**IHR KUNDE HAT HOHE ERWARTUNGEN.
ERFÜLLEN SIE SIE.**

▼ Jetzt CX transformieren