

MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

# Digital Only License – Bright Pattern Omnichannel Communication Interaction Platform

Die KI-gestützte Omnichannel Communication Interaction Platform von Bright Pattern ermöglicht Ihrer Matrix42-Lösung die Kommunikation auf allen Sprach- und digitalen Kanälen (Chat/SMS/MMS/E-Mail/Messenger) und bietet gleichzeitig die automatische Erstellung und Lösung von Vorfällen, Statusaktualisierungen, Benachrichtigungen, die automatische Zurücksetzung von Passwörtern und die automatische Weiterleitung aller Mitteilungen.

## Beschreibung

Um die Integration zwischen Matrix42 und Bright Pattern zu ermöglichen, müssen Sie auch den Bright Pattern Matrix42 Omnichannel Communications Interaction Platform Connector in Kombination mit einer der drei Lizenzstufen erwerben.

Steigern Sie den Return on Investment Ihrer Matrix42-Lösung, indem Sie die Kommunikation über jeden beliebigen Kanal ermöglichen. Verbessern Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter und die Kundenzufriedenheit mit fortschrittlichen Qualitätsmanagementfunktionen, um jede Interaktion und jedes Ergebnis zu verbessern. Bright Pattern ist die am besten bewertete Plattform mit der schnellsten Bereitstellungszeit in der Branche und hat über 500 Kunden weltweit.

Besuchen Sie unsere [Website](https://marketplace.matrix42.com/de/) für weitere Informationen oder um eine Demo anzufordern!



## In diesem Paket enthalten

- SMS
- SMS-Kampagnen
- Email
- Web Chat
- Soziale Messenger (Facebook Messenger, Twitter DMs, etc.)
- Skillbasiertes Routing
- Umfragen
- Reporting and anpassbare Dashboards
- Knowledge Base
- API-Zugang

## Lösungen für Incident Management

Mit der KI-gestützten ITSM-Plattform von Bright Pattern wird das Incident Management automatisiert und rationalisiert. Reduzieren Sie das Anrufvolumen um bis zu 30 %, verkürzen Sie die Wartezeiten um 10-20 %, verbessern Sie die Kundenzufriedenheit um bis zu 10 % und steigern Sie die Erstanruflösung um bis zu 20 %. Hier sind einige der Möglichkeiten, mit denen Bright Pattern das Incident Management rationalisiert.

- Automatisches Zurücksetzen von Passwörtern reduziert Anrufe um 30 %.

- KI-gestützter Sprach-Self-Service für die Identifizierung und Authentifizierung von Nutzern
- Automatisierte Sprachanrufe zur Benachrichtigung von Kunden und Agenten über den Status von Vorfällen
- Co-Browse für schnellere Problemlösung
- CMDB-Abfrage von Diensten
- Automatisierte Weiterleitung und Eskalation von Vorfällen an das richtige Personal
- Automatisches Anhängen des Aktivitätsverlaufs an jeden Vorfall für schnellen Service

## Automate Request Management

KI-gestütztes Anforderungsmanagement für schnellen und proaktiven Service für Benutzer. Reduzieren Sie die Gesamtzeit für die Erstellung einer Serviceanfrage um 80 % und verringern Sie die Anzahl der Anrufe um 20-30 %. Hier sind einige Möglichkeiten, wie Bright Pattern die Verwaltung von Anfragen einfach und effizient macht:

- Automatisierte Statusaktualisierung von Serviceanfragen
- Proaktive Benachrichtigungen, um die Nutzer über Statusänderungen auf dem Laufenden zu halten
- KI-gestützte Selbstbedienung zur Rationalisierung des Prozesses
- CMDB-Abfrage von Diensten und Benutzerbeziehungen

# Rationalisierung von Problem- und Änderungsmanagement

Rationalisieren Sie das Problem- und Änderungsmanagement, und treffen Sie Entscheidungen und Implementierungen schnell und ohne große Unterbrechungen. Mit der ITSM-Plattform von Bright Pattern können Sie das Anrufaufkommen während eines Ausfalls oder eines Tages mit Serviceverschlechterung um 60 % reduzieren, die Zeit für die Genehmigung von Änderungen um 75 % senken und die Anzahl der Anrufe bei den lokalen Servicedesks um 30 % verringern. Zu den Funktionen von Bright Pattern gehören:

- Erweiterte Routing-Funktionen
- Automatisierte Benachrichtigung bei Änderungen
- Automatische Benachrichtigung der Beiratsmitglieder über den Änderungsstatus und die Änderungsanforderungen
- KI-gesteuerte Sprachanalytik
- Automatisierte ausgehende Benachrichtigung über Ausfälle auf jedem Kanal

## Nahtloser Servicekatalog

Ermöglichen Sie Kunden und Mitarbeitern den einfachen Zugriff auf den Servicekatalog. Bieten Sie rund um die Uhr Zugriff auf den Servicekatalog und reduzieren Sie das

Anrufvolumen durch Agenten um 10-20 %. Bright Pattern unterstützt Servicekataloge durch Funktionen wie:

- KI-Self Service
- Proaktive Aktualisierungen über Statusänderungen
- Automatisierte Weiterleitung, um Nutzer schnell zur richtigen Ressource zu bringen

## **Service Management Contact Center**

Verbessern Sie die Kundenzufriedenheit in Ihrem Helpdesk und befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, besseren Kundenservice zu leisten. Verringern Sie die Zeit bis zum Abschluss eines Vorfalls um 20%, verbessern Sie die Kundenzufriedenheit um 10 %, reduzieren Sie die Anzahl der Agentenschulungen um 40 % und berechnen Sie genaue CSAT-Bewertungen für alle Interaktionen. Hier sind die Bright Pattern-Funktionen, die zur Verbesserung des Kundendienstes beitragen:

- Sprach-/Selbstbedienungsgespräche IVR
- Qualitätssicherung zur Verbesserung der Leistung von Kunden und Agenten
- KI-gestützte Agentenunterstützung und Bots
- Vollständig konform mit der Best-of-Breed-Integration

## Weitere Informationen

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lizenz-Metrik</b> | Per Named User                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Hersteller</b>    | Bright Pattern                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Vertragsart</b>   | Subscription                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Produkt-Link</b>  | <a href="https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/digital-only-license-bright-pattern-omnichannel-communication-interaction-platform/">https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/digital-only-license-bright-pattern-omnichannel-communication-interaction-platform/</a> |