



**Evolution der Emotion –
Komplexe Themen mit Video leicht transportiert!**

WELTWEIT FÜHRENDE SOUND-EXPERTISE

UNTER EINEM DACH

GN

ReSound GN



Medizinische Produkte

Hörgeräte

Jabra GN



Professionelle Lösungen

Headsets für Unternehmen

Jabra GN



Consumer Produkte

Kopfhörer für Consumer

ReSound GN

Beltona

Interton GN

AUDIGY

Jabra GN

blueparrott GN

Jabra GN

blueparrott GN

DIE WELT IN DER WIR LEBEN

ENGINEERED BY JABRA





CUSTOMER EXPERIENCE

EINE BRANCHE IM WANDEL MIT
VERÄNDERTEN ERWARTUNGEN



CUSTOMER EXPERIENCE IST DIE NUMMER EINS DER BUSINESS KPI'S

Ende 2020 hat die Customer Experience die Faktoren Preis und Produkt als wichtigstes KPI überholt haben.



86%

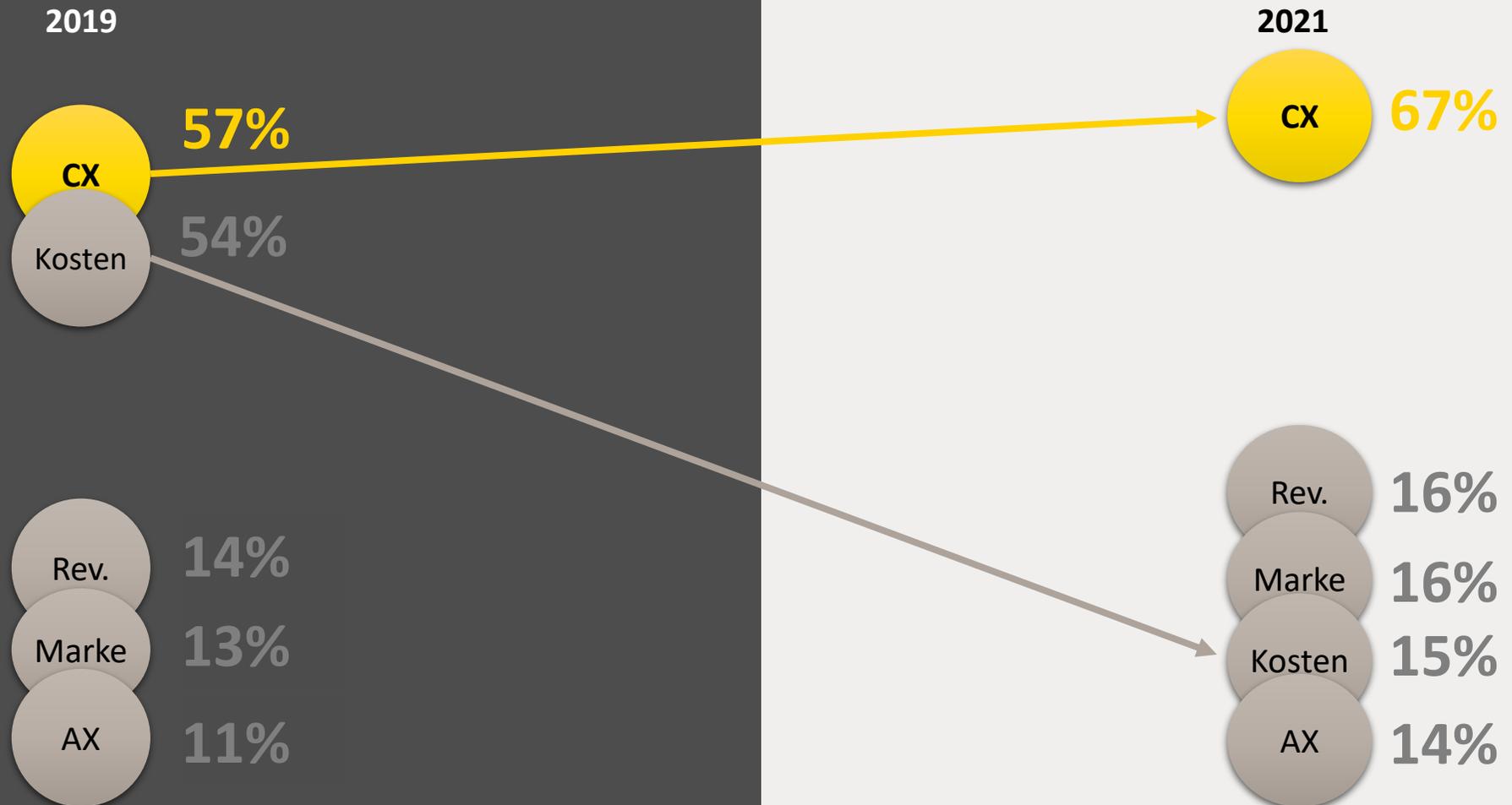
der Käufer, sind bereit mehr für ein gutes Kundenerlebnis zu bezahlen

88%

der Unternehmen priorisieren CX im Contact Center

CUSTOMER EXPERIENCE

Welche Bereiche haben in Ihrem Contact Center die höchste Priorität?



KUNDENZUFRIEDENHEIT

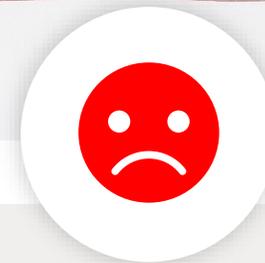
EIN PARADOXON



9 von 10 Unternehmen
stehen hauptsächlich mit CX im Wettbewerb



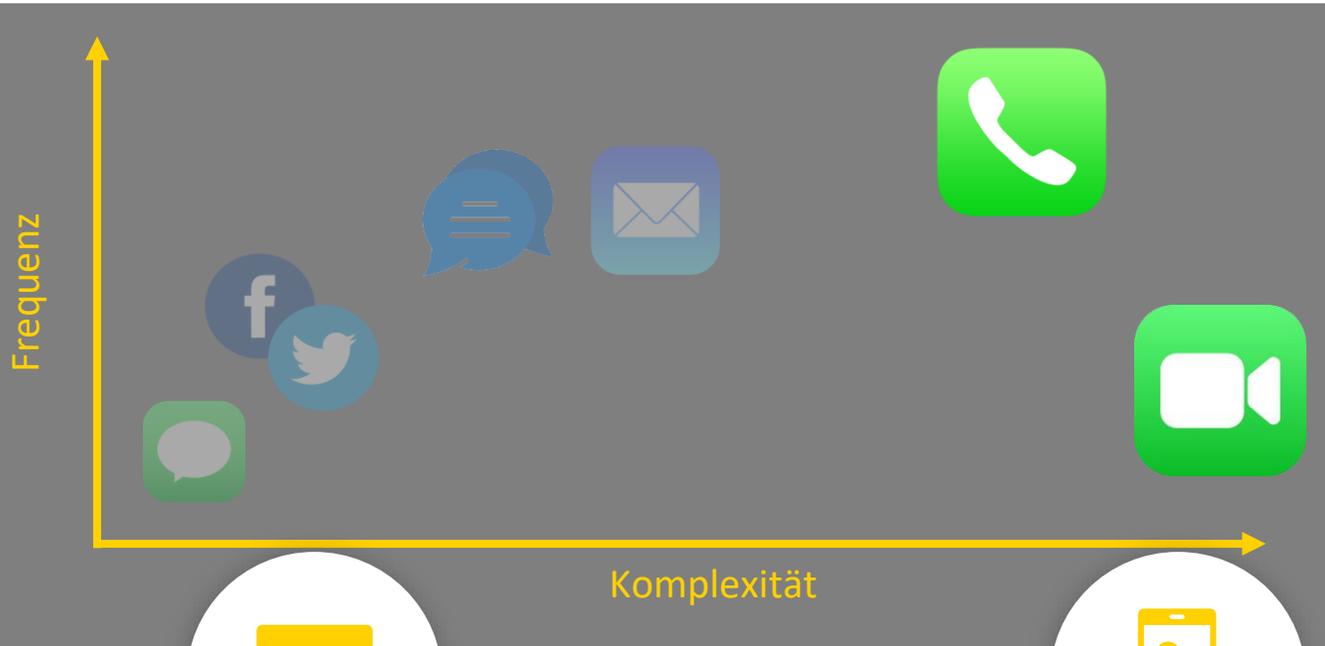
80% der Unternehmen
denken, dass sie eine gute CX liefern



8% der Kunden
fühlen, dass sie eine gute CX erhalten

OMNI-CHANNEL

PERSÖNLICHER KONTAKT BLEIBT DIE NUMMER 1



Omni-Channel

hat in den letzten Jahren zu vielen Investitionen in Contact Centern geführt

8% haben Kanäle miteinander verbunden

und es funktioniert gut

Sprache ist der bevorzugte Kanal

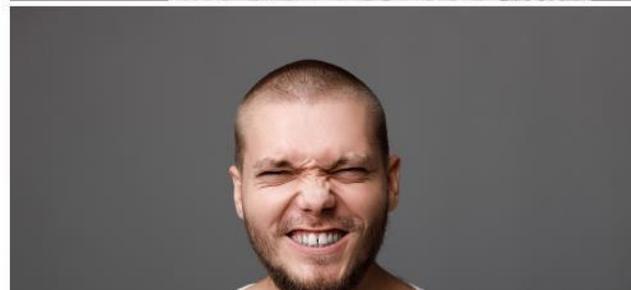
sogar für Millennials



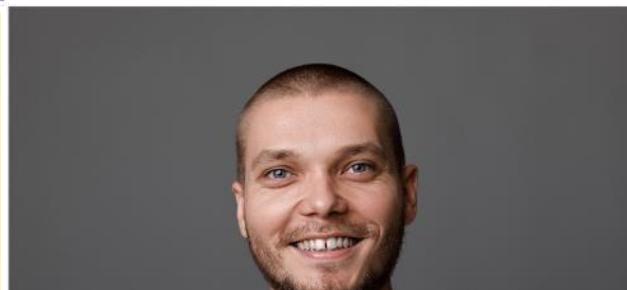
7% = Wörter/Inhalt

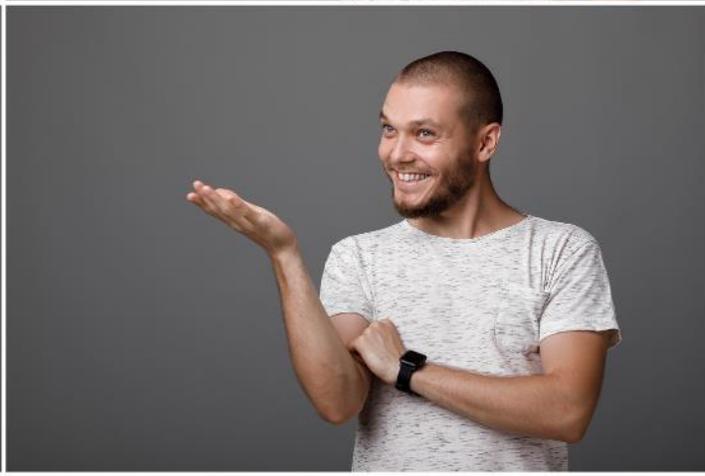


38% = Tonalität/
Betonung

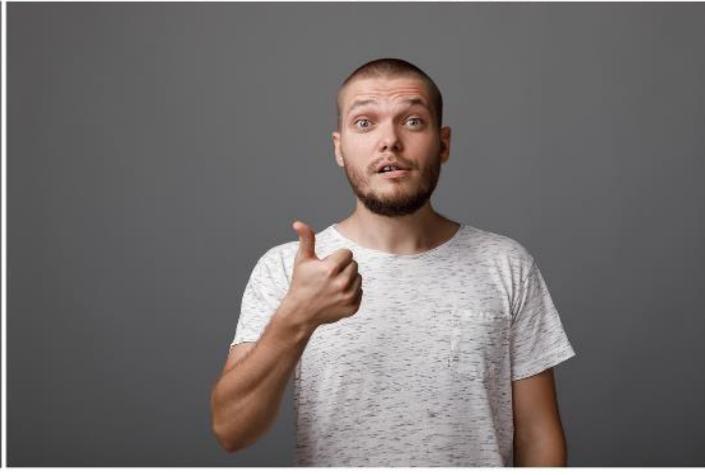
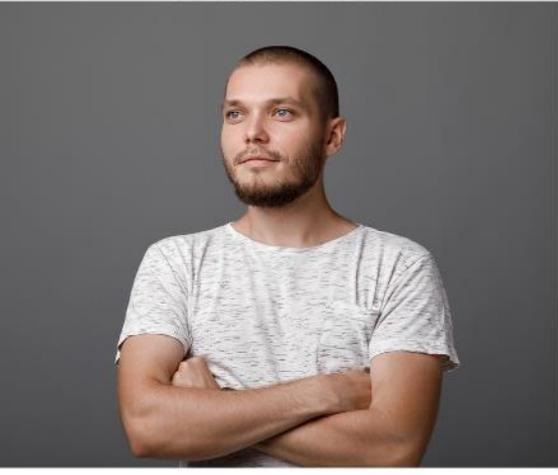


55% = Körpersprache/
Mimik





Funktionale Gesten
verstärken Ihre Botschaft!
Um den Faktor 12





Ihre Kunden sind vielfältig!

DER NUTZEN VON VIDEO ZUSAMMENGEFASST

erhöhte
Vertrauensbildung



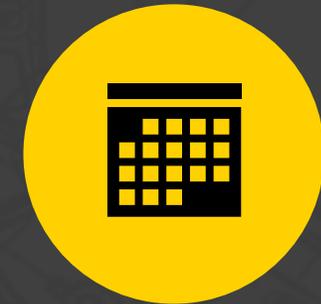
Verbessertes
Verständnis



erhöhte
Produktivität



niedrigere
Kosten



Flexible
Zeitplanung

DIE PERSÖNLICHE VIDEOLÖSUNG. NEU DEFINIERT.



JABRA PANACAST 20

FÜR SIE ENTWICKELT: IHRE PERSÖNLICHE VIDEOLÖSUNG DER NÄCHSTEN GENERATION



**Intelligentes
Video**



**Herausragender
Sound**



**Persönliche und
IT- Sicherheit**



Flexibilität

INTELLIGENTES VIDEO.

NEU DEFINIERT.



4K Ultra HD Bildqualität
für ein ultraklares, natürlicheres
Videoerlebnis



Intelligenter Zoom
fokussiert immer auf den
Anwender ganz gleich, ob im
Großraumbüro oder im
geschäftigen Homeoffice.



Intelligente Lichtoptimierung
ermöglicht eine natürliche Ansicht,
auch bei ungünstigen
Lichtverhältnissen.



Bild-im-Bild-Funktion
eröffnet attraktivere Meetings, bei denen
z. B. ein Whiteboard oder eine PowerPoint-
Präsentation Teil des Hauptvideostreams
zum Gegenüber sein kann.

HAUPTSCHWERPUNKTE FÜR DEN CALL CENTER MITARBEITER



WISSEN

und die Fähigkeiten von
Mitarbeitern verbessern
die CX- und
Mitarbeiterbindung



EFFIZIENZ

die Anzahl der Anrufe
wird erhöht, wenn
Mitarbeiter nicht
gestört werden



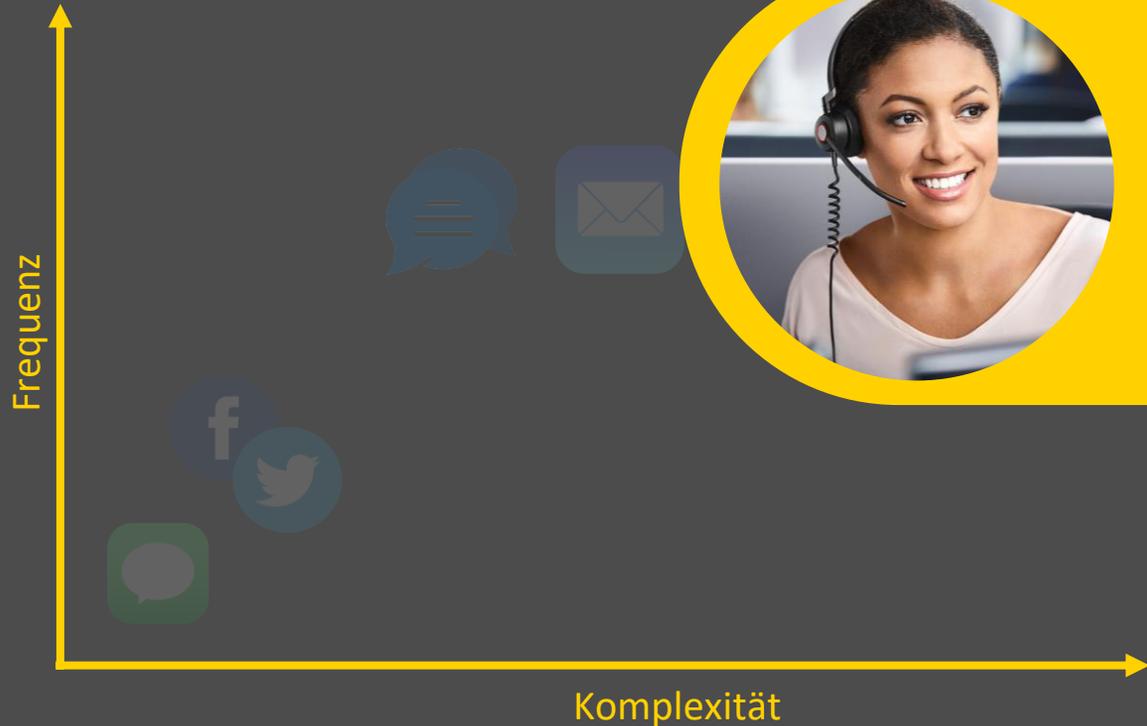
AUGEN UND OHREN

machen menschlich und
erhöhen die empfundene
Servicequalität

ZUSAMMENFASSUNG



VERLIEREN SIE NICHT IHRE STIMME



Das Kundenerlebnis ist auf Platz1

und Herausfordernd in der Praxis umzusetzen



Sprache ist Key, Video die Zukunft

um CX zu beeinflussen



Investition in Mitarbeiter

= starker ROI durch Qualität und Motivation

Ich freue mich auf Ihre Fragen!



Sebastian Wastlhuber
Business Development Manager CC
GN Audio Germany GmbH (Jabra)
swastlhuber@jabra.com

A close-up, profile view of a woman with dark hair pulled back, wearing a black Jabra headset with a microphone. She is smiling broadly, showing her teeth, and looking towards the right side of the frame. The background is softly blurred, showing what appears to be a computer monitor and a window with light coming through. The overall mood is positive and professional.

| Vielen Dank