

14.03.2023 – 10:02 Uhr

Die Volkswagen Group Ireland beauftragt Cognizant mit der Umgestaltung ihrer digitalen Kundenerfahrung

Teaneck, N.J., 14. März 2023 (ots/PRNewswire) -

Cognizant integriert Service-Cloud-Voice in eine einzige Omni-Channel-Plattform für verbesserte und personalisierte Mitarbeiter- und Kundenerfahrung

[Cognizant](#) (Nasdaq: CTSI) gab heute bekannt, dass es von der Volkswagen Group Ireland (VWG Ireland), dem multinationalen Automobilhersteller mit Hauptsitz in Wolfsburg, ausgewählt wurde, um die digitale Kundenservice-Landschaft von VWG Ireland zu transformieren. Cognizant wird die bestehende, isolierte Contact-Center-Plattform von VWG Ireland in eine Omni-Kanal-Kundenerfahrungsplattform (CX) umwandeln, die auf Salesforce Service Cloud Voice und Amazon Connect basiert.

VWG Ireland musste seine alten Contact-Center-Funktionen vereinheitlichen und seinen Kundenservice rationalisieren, um die Wartungskosten zu senken und die Effizienz zu verbessern und gleichzeitig eine ganzheitliche 360-Grad-Kundensicht zu erhalten. Aufgrund der isolierten Kundenbindungsprozesse und -kanäle war VWG Ireland auch mit einem Mangel an Kundeneinsichten und einer zeitaufwändigen manuellen Kundendatenaggregation konfrontiert. Im Rahmen der Vereinbarung wird Cognizant eine vollständig digitale, Cloud-basierte Omni-Kanal-CX-Plattform implementieren, um die Kundenbeziehungen zu modernisieren und eine einfach zu bedienende, webbasierte und einheitliche Benutzeroberfläche für die Agenten bereitzustellen, die Kundendaten, Kontext, Journeys und Interaktionskanäle kombiniert.

Cognizant wird VWG Ireland außerdem erweiterte Einblicke in Kundenreisen und -gespräche bieten. Dies soll die Berichterstattung verbessern, Geschäftsentscheidungen vorantreiben und die nächstbesten Maßnahmen vorantreiben, um den Kunden ein personalisiertes Erlebnis zu bieten und nächste Schritte, Dienstleistungen oder Produkte zu empfehlen. Darüber hinaus wird Cognizant gemeinsam mit VWG Ireland an der kontinuierlichen Verbesserung, Funktionserweiterung und Prozessinnovation der CX-Plattform arbeiten. Die Einführung der CX-Plattform ermöglicht eine verbesserte Effizienz sowohl für die Endbenutzer als auch für deren Vorgesetzte, so dass mehr Zeit für die Bereitstellung eines optimierten Serviceniveaus für die Kunden von VWG Ireland bleibt.

„Die Automobilindustrie hat sich in den letzten zehn Jahren von Grund auf verändert, nicht zuletzt durch die beschleunigte Einführung von Elektrofahrzeugen. Darüber hinaus haben sich auch die Kundenerwartungen an das Serviceniveau und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen verändert, beschleunigt durch die Notwendigkeit von Fernzugriff, Servicebereitstellung und Support während der Pandemie“, sagte Tom Murphy, CIO, VWG Ireland. „Insbesondere in der Automobilindustrie hat sich die Art und Weise verändert, wie Kunden mit uns kommunizieren möchten. Um sinnvoller und direkter mit unseren Kunden interagieren zu können, brauchten wir einen vertrauenswürdigen IT-Partner, der uns bei unserer Mission unterstützt, unsere Systeme zu verbessern und effizienter mit unserem Kundenstamm in Kontakt zu treten.“

„Die Mission von Cognizant ist es, OEMs, Zulieferer, Händler und Automobilfinanzierer in moderne Unternehmen zu verwandeln. Dieses Programm ist das erste seiner Art für Cognizant und Volkswagen und kombiniert leistungsstarke CX-Funktionen von CRM, Digital und Voice in der Cloud. Wir fühlen uns daher geehrt, von der Volkswagen Group Ireland ausgewählt worden zu sein, sie bei der Umgestaltung ihrer Customer Journey zu unterstützen, um die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen“, sagte Rohit Gupta, Managing Director, UK&I, Cognizant. „Mit unserer umfassenden Erfahrung von mehr als 15 Jahren bei der Verwaltung und Transformation von Kundenkontaktzentren für große globale Kunden in Kombination mit unseren bewährten Methoden, Prozessen und unserem Know-how in der agilen Lead-Bereitstellung sind wir der Meinung, dass wir Volkswagen Group Ireland am besten dabei helfen können, das Kundenerlebnis mit dem Autohersteller zu verbessern.“

Informationen zur Volkswagen Group Ireland

Die Volkswagen Group Ireland (VWG Ireland), die sich zu 100 % im Besitz der Volkswagen AG befindet, ist Irlands größtes Automobilunternehmen mit sechs führenden Marken – Volkswagen, Audi, ŠKODA, CUPRA, Seat und Volkswagen Nutzfahrzeuge. Als nationales Vertriebsunternehmen arbeiten wir mit fast 130 Franchise-Einzelhändlern in der Republik Irland zusammen. Die Volkswagen Group Ireland ist der führende Anbieter von batteriebetriebenen Elektrofahrzeugen in Irland mit einem Marktanteil von 34 %.

Informationen zu Cognizant

Cognizant (Nasdaq: CTSI) entwickelt moderne Unternehmen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Modernisierung von Technologien, der Neugestaltung von Prozessen und der Umwandlung von Erfahrungen, damit sie in unserer sich schnell verändernden Welt an der Spitze bleiben können. Gemeinsam verbessern wir das tägliche Leben. Erfahren Sie mehr unter www.cognizant.com oder @cognizant.

USA

Europa / APAC

Indien

Jodi Sorensen

Christina Schneider

Rashmi Vasisht

jodi.sorensen@cognizant.com christina.schneider@cognizant.com rashmi.vasisht@cognizant.com

Logo – https://mma.prnewswire.com/media/1794711/3936253/Cognizant_Logo.jpg

View original content: <https://www.prnewswire.com/news-releases/die-volkswagen-group-ireland-beauftragt-cognizant-mit-der-umgestaltung-ihrer-digitalen-kundenerfahrung-301770914.html>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100094841/100904338> abgerufen werden.