

„DER KUNDE VON MORGEN IST HEUTE BEREITS DA!“

4 Fragen an TAS Digital Consultant René Rübner

Die TAS AG ist einer der größten familiengeführten Servicedienstleister für Kundendialog in Deutschland. Mit über 24 Jahren Erfahrung und 450 Mitarbeitern realisiert das Unternehmen branchenübergreifend mehrsprachigen Kundenservice via Telefon, Mail, Web- und Videochat sowie im Social Web. TeleTalk sprach mit TAS Digital Consultant René Rübner über die Digitalisierung im Kundendialog aus Sicht eines Dienstleisters, den Wandel der Kundenbedürfnisse und die größten Servicetrends 2017.



Herr Rübner, wie beschreiben Sie den Kunden von morgen?

Der Kunde von morgen ist vernetzt und mobil. Seine Touchpoints mit einem Produkt, einer Marke oder einem Unternehmen sind komplexer als jemals zuvor: Erhält er beispielsweise eine Produktempfehlung von Freunden, informiert er sich direkt online, sucht im Social Web nach Erfahrungswerten anderer Nutzer, schaut sich das Produkt anschließend im stationären Handel an und bestellt es am Ende via Smartphone auf dem Heimweg. Unternehmen sollten ihre Kunden auf dieser Reise mit der Marke durchgehend begleiten. Das bedeutet, dass sie viel mehr Datenpunkte zusammentragen und analysieren müssen – mehr Quellen, mehr Pfade, mehr Vorlieben. All das sind keine Zukunftsvisionen, sondern in vielen Kundenbeziehungen schon heute erfolgreich gelebte Praxis. Kein Wunder, denn der Kunde von morgen ist heute bereits da!

Wie ändert sich damit die Erwartungshaltung an den Kundenservice?

Einfach, schnell, kompetent und digital. So würde ich die Erwartungen zusammenfassen. Kunden möchten im Jahr 2017 am liebsten gar keinen Grund mehr haben, den Kundenservice eines Unternehmens in Anspruch zu nehmen. Und falls doch, muss dieser ihre Fragen schnellstmöglich und zu jeder Tageszeit beantworten können. Ob die Kundenfragen dabei von der unternehmenseigenen Servicecommunity gelöst werden, ein geschulter Kundenberater die richtigen Antworten liefert oder ein Chatbot im Facebook Messenger bei der Problemlösung hilft, spielt für die Kunden dabei keine Rolle. Was dem Kunden damit das Leben vereinfacht, stellt den Kundenservice allerdings vor große Herausforderungen.

Was meinen Sie damit genau?

Welche Kanalpräferenzen welcher Kunde gerade hat, ist sehr schwer zu erkennen. Hier hilft ein breites Angebot, mittels welchem Unternehmen ihren Kunden die freie Wahl geben, wie sie mit ihnen in Kontakt treten wollen. Für uns als Servicedienstleister bedeutet dies aber gleichzeitig, eine bestmögliche Synchronisation aller Kundeninformationen in Echtzeit herzustellen. Diese digitale Bündelung aller Prozesse mit den dahinterliegenden Systemen ist mindestens genauso komplex wie das Angebot an Dialogkanälen.

Welche weiteren Trends sind aus Ihrer Sicht im Jahr 2017 wichtig?

Bei über einer Milliarde Nutzern weltweit ist das größte Thema für uns vor allem die Integration von WhatsApp in den Kundendialog. Jedoch muss hier auch gewarnt werden: Bis heute gibt es keine offizielle Schnittstelle, die von WhatsApp bereitgestellt wird. Oder anders formuliert: Die auf dem Markt be-

findlichen Lösungen funktionieren zwar für den Augenblick, können jedoch jederzeit durch Umstellung seitens WhatsApp versagen. Mit der Bereitstellung einer offiziellen WhatsApp-API für den geschäftlichen Kundenservice rechnen wir im zweiten Quartal 2017, weswegen die TAS AG bereits heute sehr eng mit einem offiziellen Partner des Unternehmens aus Kalifornien zusammenarbeitet.

Neben der großen Bedeutung des WhatsApp-Kanals ist für uns auch die Verschmelzung einzelner, bereits etablierter Kommunikationskanäle und Serviceangebote ein großes Thema – allen voran des textbasierten Chats, des Videochats, des Call-Backs sowie der Videoberatung mitsamt Videolegitimation und digitaler Signatur. Nach ersten Gehversuchen im vergangenen Jahr beschleunigen 2017 automatisierte Bots die Arbeit der Kundenberater im Chatdialog auf der eigenen Website, im Facebook Messenger sowie im Social Web – wogegen intelligente E-Mail-Lösungen eingehende Nachrichten teil- bis vollautomatisch beantworten.

Sie sehen, als Servicedienstleister und am Ende auch als Kunden leben wir in unfassbar spannenden Zeiten. Mit all ihren erfahrenen Köpfen und dem täglichen Drang nach Innovationen ist die TAS AG dafür bestens aufgestellt.

EINLADUNG

Erleben Sie die TAS AG live auf der CCW 2017 in Berlin!



Messeforum Halle 2

- 21. Februar 2017 – 13:00-13:30 Uhr (Referent: René Rübner)
LIVE CASE: Revolutionieren Sie Ihren Kundenservice & Vertrieb mit Webchat
- 22. Februar 2017 – 13:30-14:00 Uhr (Referent: René Rübner)
LIVE CASE: Revolutionieren Sie Ihren Kundenservice & Vertrieb mit Videoberatung & Videoidentifikation

Teletalk-Demoforum

- 21.2.2017 – 15:40-16:40 Uhr
- 22.2.2017 – 10:00-11:00 Uhr
- 23.2.2017 – 12:30-13:30 Uhr

Besuchen Sie uns: Halle 2, Stand D10/12