

CUSTOMER CALLING ...

Fünf Gründe, warum Kunden telefonischen Support bevorzugen:

Für den besten Freund muss es unbedingt dieses eine Geschenk sein. Allerdings ist genau dieser Online-shop noch unbekannt, trotzdem wird das Geschenk gekauft, denn der Geburtstag rückt näher. Das lang ersehnte Paket lässt lange auf sich warten und es bleibt nix anderes übrig, als mit dem Kundenservice Kontakt aufzunehmen. Es ist nur eine E-Mail-Adresse angegeben und das Ergebnis ist ein tagelanges Hin und Her mit unterschiedlichen Ansprechpartnern. Mit einem persönlichen Telefonat wäre das Problem in weniger als fünf Minuten gelöst. Bieten Unternehmen keinen oder stark eingeschränkten Kundenservice per Telefon, ist das ein Stressfaktor, den Kunden tagelang mit sich herumtragen. Das Ergebnis: Der Kunde wird sicher kein Wiederholungskäufer, und teilt die negative Erfahrung typischerweise dreimal so oft wie eine positive Erfahrung. Firmen kämpfen vermehrt um die Aufmerksamkeit und Loyalität des Kunden, ein kleiner Fehler im Support, kann den Wechsel zum Konkurrenten bedeuten.

Michael Brehm, Gründer und Geschäftsführer von i2x, einem automatischen Trainer auf Basis von Spracherkennung und Künstlicher Intelligenz setzt auf Technologie, die den Menschen trainiert, statt diesen zu ersetzen. Die große Frage für Unternehmen ist heute, „Wie kann ich mich differenzieren“? Es gibt eine hohe Anzahl an Substituten, das heißt Dienstleistungen und Produkte sind austauschbar und transparente Märkte vereinfachen den Wechsel. Eine der letzten Möglichkeiten, sich als Unternehmen zu differenzieren, ist Service, über den eine persönliche Bindung aufgebaut wird! Bei den vielen Internet-Transaktionen ist ein Telefonat häufig der einzige persönliche Kontakt im Customer Lifecycle. Dies zu verstehen ist für den wirtschaftlichen Erfolg

des Unternehmens essentiell. Kunden bevorzugen ein persönliches Gespräch. Dies bestätigte auch eine Studie von Porsche Consulting (2016), bei der 85 Prozent der Befragten großen Wert auf persönliche Beratung legten. Brehm kennt die Gründe:

1. Unternehmenswerte festigen

Respekt, Freundlichkeit und Empathie können am besten persönlich am Telefon ausgedrückt werden. Durch die Kommunikation von Mensch zu Mensch wird ein langanhaltend prägendes Markenerlebnis geschaffen.



Michael Brehm ist Gründer und Geschäftsführer von i2x.

2. Schnelle Problemlösung

Mit nur einem Telefonat können Fragen und Probleme schnell erledigt werden. Mehrere Schritte oder sogar Ansprechpartner aus verschiedenen Abteilungen entfallen dabei. Das Ziel sollte immer sein, alle Fragen, Anregungen und Probleme im Erstkontakt erfolgreich zu bearbeiten.

3. Vermeidung von Missverständnissen

Kunden können das Problem am Telefon viel besser schildern als in einer Mail. Ein kompetenter Mitarbeiter am Telefon vermittelt Sicherheit, Kompetenz und kann Missverständnisse schnell aufdecken, indem dieser die richtigen Rückfragen stellt.

4. Ein Anruf – mehrere Angelegenheiten

Adresse und gleichzeitig den Tarif ändern? Mit einem Telefongespräch kein Problem. Ein Mitarbeiter kann in einem Telefonat bei verschiedenen Anliegen helfen und auf der anderen Seite noch zu anderen Dienstleistungen oder Produkten beraten. Online müsste der Kunde sich mühsam durch die Webseite navigieren.

5. Im Einklang

Agenten orchestrieren täglich komplizierte Prozesse am Telefon. Den Nutzern Ressourcen zur Selbsthilfe zur Verfügung zu stellen kann eine gute Idee sein. Allerdings müssen dabei mehrere Ressourcen herangezogen werden. Ein Agent kennt die wichtigen Informationen und weiß wo diese verfügbar sind. Somit können sie unterstützend zu der Beratung ein Paket an Ressourcen senden und dem Kunden somit ein weiteres Produkt ans Herz legen.

Über i2x

i2x ist ein innovativer Trainer auf Basis der eigens entwickelten Spracherkennungstechnologie. Nutzer können in Echtzeit komplexe Konversationen mit der Verwendung von künstlicher Intelligenz analysieren. i2x generiert dem Nutzer automatisch Trainingseinheiten, die auf die individuellen Entwicklungsfelder zugeschnitten sind, um Sales- und Servicegespräche zu optimieren. Damit ist i2x die erste Spracherkennungs- und Trainings-Technologie dieser Art weltweit.

Kontakt: **Michael Brehm**
+49 (0) 30 726 212 70, www.i2x.ai/teams/