



# IHR WOLLT ES DOCH **ALLE!**

Der Mensch ist digital „verbunden“ und hat die Digitalisierung abonniert. Er entscheidet sich durch die Nutzung von Smartphones und anderen digitalen Annehmlichkeiten in der beruflichen und privaten Welt jeden Tag bewusst oder auch unbewusst dafür. Auch Unternehmen profitieren von diesem Kundenverhalten, wenn sie sich auf das Spiel zwischen Automatisierung und Individualisierung einlassen.

**M**öchten Sie heute noch Ihr Smartphone hergeben? Auf E-Mails oder eine Produktrecherche mit Bewertungen im Internet verzichten? Tage- oder wochenlang eine Antwort auf Ihre Beschwerde abzuwarten, das ist seit langem schon undenkbar. Der Kunde von heute agiert selbstbewusst, ihm sind Pro-

dukte, Preise und Mitbewerber bekannt. Er erwartet nicht nur das passende Produkt, sondern auch einen guten Service.

## Wenn der Kunde anklopft

Unternehmen und Kunden begegnen sich meist zu dem Zeitpunkt, wenn die Beziehung einer Belastungsprobe ausgesetzt ist.

Dabei bestimmen die Kunden die favorisierten Kanäle. Und hier kommt die Digitalisierung ins Spiel. Vor einigen Jahren noch wurden Unternehmen bei Beschwerden von den Kunden kontaktiert – wenn sie Glück hatten, noch vor der Kündigung. In der Zwischenzeit hatten viele Kunden Gelegenheit, ihren Unmut an x Personen kundzutun und negative Bilder über die Marke oder das Produkt in den Köpfen zu hinterlassen. Heute reagieren Kunden Just-in-time, über Social Media oder andere Kanäle. Unternehmen können genau dies als Chance nutzen, die Kundenkommunikation in ein positives Erlebnis umzuwandeln.

## Künstliche Intelligenz und Mitarbeiter aufeinander abstimmen

Der vom Kunden erwartete Servicelevel ist eine Herausforderung für viele Unternehmen. Die von vielen beschworene Künstliche Intelligenz (KI) kann dabei Fluch und Segen sein. Beim Einsatz der KI gilt es, mit Fingerspitzengefühl zu agieren, damit Kundenanfragen schnell und dennoch individuell und abschließend bearbeitet werden: KI verbindet Automatisierung mit Individualisierung. Einfache Anfragen, Formalitäten oder Routineaufgaben können leicht von Maschinen übernommen werden. Um so mehr kommt es nun auf die Menschen an, die all das tun, was hinter den Grenzen der KI liegt. Jetzt braucht es Mitarbeiter, die Verantwortung übernehmen können, Experten, die über ein fundiertes Fachwissen verfügen, alle Kanäle aus dem Effeff beherrschen und Kunden mit Herz und Verstand weiterhelfen.

Sie möchten wissen, wie Sie Ihre Kunden in der digitalen Welt begeistern können? DIALOG berät Sie hierzu gerne.

# DIALOG

**Jäger + Schmitter DIALOG GmbH**

Rolshover Straße 524-526, 51105 Köln

[www.jsdialog.com](http://www.jsdialog.com)

Ihr Ansprechpartner:

Guido Cuyppers-Koslowski

Telefon: 0221 / 9839-1000

E-Mail: [vertrieb@jsdialog.com](mailto:vertrieb@jsdialog.com)