

# KUNDENDATEN SYSTEMATISCH NUTZEN MIT DEM CRM ANALYTICS 360° COCKPIT



der aus den Daten abgeleiteten Informationen – den sogenannten „Customer Insights“ – zu arbeiten, andererseits können Handlungsempfehlungen für die Kundeninteraktion in Echtzeit berechnet und ausgespielt werden“, erklärt Dirk Schäfer, Director Analytics bei Arvato CRM Solutions. Um das Kundengespräch zielgerichtet steuern zu können, benötigt der Kundenberater alle relevanten Informationen auf einen Blick. Arvato hat deshalb für die In- und Outbound-Telefonie im Kundenservice eine zentrale Benutzeroberfläche entwickelt. Hier stehen dem Kundenberater in Echtzeit alle relevanten Daten über

den Kunden (wie Stammdaten oder Kontakthistorie), die durch CRM Analytics gewonnenen Insights (wie Lebenssituation oder Präferenzen) sowie aus dem Kontext heraus generierte Next Best Actions (wie neue Produkte oder Tarife) zur Verfügung. „Unser CRM Analytics 360° Cockpit verbindet die Erkenntnisse aus der Analytik direkt mit der Steuerung von Kundendialogen und erleichtert es dem Mitarbeiter somit, die Kundeninteraktion optimal zu gestalten“, so Schäfer.

## Integrierte Kommunikation über alle Kontaktkanäle

Richtig eingesetzt kann durch Analytics im Service Center nicht nur die Umsatzrate pro Kunde gesteigert, sondern auch die Gesprächsbearbeitungsdauer reduziert werden. Die Lösungen von Arvato CRM Solutions kombinieren dabei moderne Analytics- und Data-Science-Methoden mit menschlichem Know-how und langjähriger Erfahrung in der Kundenkommunikation. „Damit diese

neuen datenbasierten Möglichkeiten der persönlichen Kundenansprache optimal genutzt werden können, bedarf es nicht nur einer geeigneten Analytics-Lösung, sondern auch erfahrener und gezielt geschulter Kundenbetreuer“, betont Schäfer. Ein weiterer Vorteil der Analytics-Lösung von Arvato: Der Agent muss während des Gesprächs nicht mehr zwischen verschiedenen Systemen und Benutzeroberflächen wechseln. „Statt umständlich die jeweils relevanten Kundeninformationen aus verschiedenen Systemen abzurufen, kann er darauf direkt bei Annahme des Kundengesprächs mit Hilfe des CRM Analytics 360° Cockpits zugreifen“, so Schäfer weiter. Die Lösung erleichtert zudem die Bearbeitung von Kundenanliegen: Stammdaten können sofort aktualisiert und Buchungen oder Bestellungen von Artikeln und Produkten geändert, storniert oder auf ihren Status geprüft werden. Nach dem Gespräch kann der Agent über die Oberfläche des CRM Analytics 360° Cockpits weitere Aktionen für alle relevanten Kanäle ansteuern: zum Beispiel eine Buchungs- oder Bestellbestätigung per E-Mail versenden, über eine SMS einen Vertragswechsel bestätigen oder per Post die neuen Vertragsunterlagen verschicken.

„Mit CRM Analytics können vorhandene Daten zur Kundeninteraktion fortwährend analysiert und nutzbar gemacht werden. Dies ermöglicht die Customer Journey entlang des gesamten Kundenlebenszyklus anhand strategischer Kennzahlen zu steuern und darüber hinaus die Customer Experience zu optimieren“, fasst Schäfer zusammen. Das Ergebnis: Schon beim Telefonat mit dem Service Center werden die Erwartungen des Kunden erfüllt – ganz individuell.

**D**ie Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden werden immer komplexer, nicht zuletzt durch die Möglichkeiten der Digitalisierung. Dies stellt Unternehmen heute vor ganz neue Herausforderungen. Sie müssen ihren Kunden einen möglichst individuellen Kundenservice und direkt auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Up- und Cross-Selling-Angebote bieten. Gleichzeitig generieren Kundeninteraktionen – sowohl online als auch offline – kontinuierlich wertvolle Daten. Arvato CRM Solutions hat eine Lösung entwickelt, die es ermöglicht, vorhandene Daten zur Kundeninteraktion systematisch zu analysieren und im Kundengespräch in Echtzeit nutzbar zu machen: Das CRM Analytics 360° Cockpit.

„Mit Hilfe der CRM Analytics-Lösung von Arvato wird es den Mitarbeitern des Service Centers einerseits ermöglicht auf einer stets aktuellen Datenbasis sowie auf Grundlage

**arvato**  
**BERTELSMANN**

Kontakt

**Arvato CRM Solutions**

An der Autobahn 500 · 33333 Gütersloh

Telefon: +49 5241 80-43600

E-Mail: [crm.analytics@arvato.com](mailto:crm.analytics@arvato.com)

Internet: [www.crm.arvato.com](http://www.crm.arvato.com)