

PRAGMATISCHE DIGITALTRANSFORMATION BEGINNT IM KUNDENSERVICE #EndlichOmnikanal

54 Prozent der Transformations-Initiativen in Unternehmen modernisieren die Kontaktpunkte zu deren Kunden (Altimeter, 2018). Trotz schnell lieferbarer Cloud-Lösungen geht das schleppender als nötig. Was tun?

Anrufe im Callcenter zu verteilen ist das kleine Einmaleins der Kundenkommunikation. Viele Unternehmen behandeln weitere



Kommunikationskanäle wie E-Mail, Social Media und Web-Chat stiefmütterlich oder integrieren sie mehr schlecht als recht. Es herrscht Innovationsstau.

Cloud-Lösungen versprechen zu helfen, diesen schnell abzubauen. Die fachlichen Anforderungen passgenau umzusetzen braucht trotzdem Zeit. Wenn die Public Cloud zum Beispiel aus Gründen des Datenschutzes keine Option ist, steigen schnell die Aufwände, die Contactcenter-Plattform in der Private Cloud oder sogar im eigenen Rechenzentrum zu implementieren.

Auf Bewährtes aufsetzen, Notwendiges anpassen

Der Fachkräftemangel stellt für Unternehmen die schwierigste Hürde der Digitalisierung dar (Capgemini, 2018). Es gilt also die Aufwände für IT-Abteilung und Fachbereich so klein wie möglich zu halten!

Eine attraktive Möglichkeit ist es, Software standardisiert zu liefern. Die Logik der Verteilung von Interaktionen im Kundencenter und das Zusammenspiel der Kommunikationskanäle folgen bewährten Mustern. Obwohl diese sogenannten Best Practices existieren, wird in der fachlichen Umsetzung oftmals das Rad erneut erfunden. Um dem entgegen zu wirken, lassen sich fachliche Konfiguration, deren Dokumentation und Test ebenfalls flexibel standardisieren. Flexibel

bedeutet hier: es gibt Module und „Hebel“ der Konfiguration. Es darf und soll kein One-Size-fits-all-Contactcenter entstehen. Weiterentwicklung und (inhaltliche) Skalierbarkeit sind weiterhin möglich – das Pareto-Prinzip fürs Contactcenter.

Private Cloud bevorzugt

24 Prozent der Unternehmen in Deutschland bevorzugen die Private Cloud, nur 11 Prozent entscheiden sich für die Public Cloud (Lünendonk, 2018). Mit einem standardisierten und doch flexiblen Liefermodell

für Fachanwendungen in der Private Cloud, erzielen Unternehmen eine ideale Balance aus Schnelligkeit, Integrationsfähigkeit und Sicherheit.

Best Practices standardisiert und flexibel auszuliefern, komme den heutigen, herausfordernden Rahmenbedingungen im Kundenservice entgegen, kommentiert Stefan Grünzner, Geschäftsführer der infinIT.cx GmbH, und verkündet mit Stolz: „Wir geben uns 4 Wochen Zeit, jedes Unternehmen mit modernster Kundenkommunikation im Service auszustatten – kurz: Omnikanal in 4 Wochen!“ Technische Lösungen aus der Cloud bringen nicht automatisch bessere und schnellere Ergebnisse. Es ist die Kombination aus bewährter Technik und Erfahrung, die den Unterschied macht.

Über infinIT.cx

infinIT.cx GmbH

Erika-Mann-Str. 21

80636 München

Tel. +49 89 262 029 949

info@infinIT.cx · www.infinIT.cx/endlich-omnikanal



Relevante Lösungen für nahtlos guten Omnikanal-Service – einfach machen! Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung die #1 für komplexe Contactcenter-Projekte in Deutschland. Beratung, Systemintegration, Betrieb und Support: Wir führen Sie von der Vision zum Ergebnis.

Referenzen:

Altimeter (2018): „The State of Digital Transformation 2018/2019“

Capgemini (2018): „Studie IT-Trends 2018“

Lünendonk (2018): „IT-Strategien und Cloud-Sourcing im Zuge des digitalen Wandels“



Kai Nörtemann, Manager Strategic Marketing & Communications bei infinIT.cx