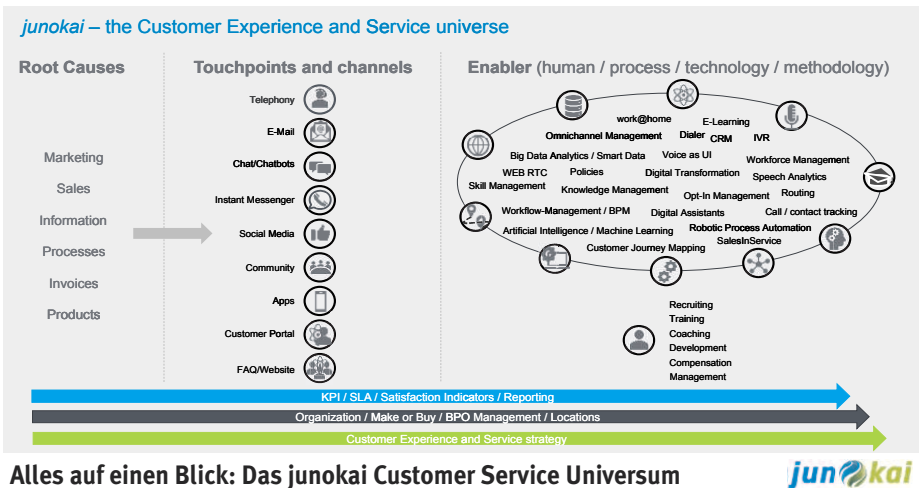


# DAS KUNDENSERVICE UNIVERSUM – ODER MANCHMAL AUCH ... LOST IN SPACE



Alles auf einen Blick: Das junokai Customer Service Universum



**H**and auf's Herz, haben Sie eine klare Strategie für Ihren Kundenservice oder lassen Sie sich von Buzzwords und scheinbar ach so wichtigen Themen treiben, weil gerade alle über diese sprechen? Immer wieder stellen wir in unseren Beratungsmandaten fest, dass der Anspruch der Software- und Systemhersteller an den Bedürfnissen der Anwender weit vorbeigeht.

Multichannel, KI, Robotics und viele andere innovative Themen sind regelmäßig in aller Munde der Anbieter, die versuchen, viele Anwender davon zu überzeugen, dass man vieles von diesen Neuerungen unbedingt benötigt, und zwar eigentlich schon gestern.

## Prioritäten setzen

Ein Blick auf das von junokai entwickelte Customer Service Universum zeigt, dass die Herausforderungen durchaus vielfältig sein können. Daher sollte man sich vor einer überstürzten Beschäftigung mit gerade mal wieder „gehypeten“ Themen genau überlegen, wo kostbare Ressourcen eingesetzt werden sollen. Prioritäten sollten sich aus der Strategie im Kundenservice ableiten. Denn eines ist klar: Alles auf einmal kann man nicht voranbringen!

## Genauere Analysen geben Aufschluss

Haupttreiber und Gründe für Kundenanfragen sind in vielen Unternehmen nach wie vor schlechte Prozesse, komplizierte Tarife, undurchsichtige Vertrags Konstrukte, fehlerhafte Rechnungen sowie Fehl- und Falschinformationen. Bevor man über Optimierungen im Service selbst nachdenkt, lohnt es sich, nochmals genau auf die Verursacher der Kundenanfragen und -beschwerden zu schauen. Wenn hier bereits tatsächlich alles stimmt, lässt sich überlegen ob es sich lohnt, die Anzahl der vorhandenen Kontaktkanäle lieber in der Nutzung zu optimieren oder weitere Kanäle einzuführen.

**Unsere Erfahrung zeigt:** Vor der Einführung weiterer (heute zum Teil noch nicht in großer Häufigkeit genutzter) Kanäle, sollte in der Regel eine gute Benutzbarkeit der vorhandenen Kontaktkanäle stehen.

## Lassen Sie sich nicht von KI und Robotic treiben

Einen dritten, sehr großen Block für Optimierungen bieten die sogenannten Enabler, mit Hilfe derer sich Produktivität, Quantität, Geschwindigkeit, Kosten und Qualität der Bearbeitung verbessern lassen. Diese Enabler

können methodisch, prozessual, technisch orientiert sein oder ganz einfach die Ressource Mensch unterstützen – den in der Zeit zunehmender Digitalisierung inzwischen so oft für unnötig erklärten Kundenberater. Doch wo packt man an? Erneut sollte die eigene Strategie bemüht und die damit verbundenen Ziele fokussiert werden. Teilweise fehlt jedoch bereits eine fundierte Zahlen- und Datenbasis, um die richtigen Schlüsse zu ziehen und die richtigen Erkenntnisse zu bekommen, den Kundenservice erfolgreich und konsequent zu steuern.

Auch die organisatorische Aufstellung, die Klärung der Frage des Make und/oder Buy sowie die richtige Standortstrategie in Zeiten knapper Ressourcen können wichtige Hebel sein, um auch morgen noch einen zufriedenstellenden Service zu erbringen.

Die Ansatzpunkte und die Möglichkeiten für stetige Verbesserungen sind im Kundenservice Universum nahezu unerschöpflich. Sie selbst bestimmen, was Ihren Kunden und Ihrem Support tatsächlich hilft. Beschäftigen Sie sich mit der Realität und setzen Sie Ihre Kundenservicestrategie mit den richtigen, zielbringenden Maßnahmen konsequent um. Lassen Sie sich nicht treiben, auch wenn Robotics oder KI in den kommenden zwei Jahren noch nicht Ihr Thema sind.

## Über junokai

**junokai GmbH**  
Schumannstraße 17  
10117 Berlin  
Tel.: +49 (0)30 577048990 · E-Mail: info@junokai.de



### Wir sind die Spezialisten für den Kundenservice

- Beratung
- Projekt Management
- Consulting Services
- Interim Management



**Kontakt:**  
Jonas Leismann, Associate Partner  
jonas.leismann@junokai.de  
0800-junokai  
www.junokai.de