

BLICK FREI AUF DIE CUSTOMER JOURNEY!

850 internationale Unternehmen und 4.500 Verbraucher gaben für die Studie Auskunft über ihren Service-Alltag. Der sieht so aus, dass bezüglich First-Resolution Rate und Produktivität definitiv noch Luft nach oben ist. Die Studienautoren sehen mangelnde Effizienz seitens vieler Unternehmen. Und frustrierte Kunden, die mehrmals mit dem Kundenservice in Kontakt treten müssen, ehe ihr Problem gelöst wird.

Wenn Informationen zum Problem werden

Die Verbraucher sehen das offenbar genauso: Laut Studie finden mehr als 70 Prozent, dass sich Unternehmen Technologien zunutze machen sollten, um die Zeit zur Lösung einer Anfrage zu verkürzen. Stattdessen verbringen Kundenberater 25 Prozent der Arbeitszeit mit der Informationssuche. 33 Prozent der Zeit sind nötig, um eine Anfrage inhaltlich zu erfassen. Und KPMG wiederum schätzt aktuell, dass Mitarbeiter bis zu 30 Prozent ihrer Arbeitszeit (18 Minuten pro Arbeitsstunde!) allein für das Wechseln zwischen den Backend-Systemen aufwenden, spricht für das Hin und Her zwischen Systemen für CRM, ERP, ACD, E-Mail-Bearbeitung, Abrechnung, Datenbanken, Bonitäts- und Ticketsystemen etc. Schnell die Customer Journey überblicken? Keine Chance.

Ein Frontend für alle Daten aller Systeme

Unified Desktop kann das ändern. Die Idee dabei ist, alle relevanten Inhalte und Eingabefelder zum richtigen Zeitpunkt, für den jeweiligen Geschäftsvorfall zentralisiert auf dem Client des richtigen Mitarbeiters abzubilden und sofort verfügbar zu machen. Anstatt also ständig zwischen Client und Backend-Systemen wechseln zu müssen, hat der Mitar-

49 Prozent aller Kundenanfragen werden im Schnitt nicht beim Erstkontakt gelöst. Und 61 Prozent der Verbraucher finden, dass die Bearbeitung überhaupt zu lange dauert, so ein Ergebnis der aktuellen Befragung „Einfluss von Chatbots & KI auf die Customer Journey“ von Vanson Bourne + bold 360. Geht das nicht besser?



beiter sofort die Customer Journey im Blick – bezogen auf den aktuellen Servicevorfall. Dass sich alle Anfragen (Calls, E-Mails, Chats, Vorgänge etc.) dabei sogar kanalübergreifend gegeneinander priorisieren und skillbasiert zustellen lassen, ist ein weiteres Plus.

Besonders effizient wird das in Kombination mit Funktionen der Künstlichen Intelligenz: Ein KI-Assistent durchsucht etwa Vorgänge aus Backend-Systemen zur Vorqualifizierung automatisch auf relevante Informationen wie Inhalt (Beschwerde), zentrale Elemente (wie Kundennummern) oder die Stimmung/Intention des Verfassers. Und das, ohne definieren zu müssen, wie zum Beispiel eine Kundennummer aussieht! Durch Unified Desktop

und KI lässt sich die Produktivität also deutlich steigern. Doch ab wann und für wen lohnt sich das? Genau das ist meist unklar und hemmt die Service-Optimierung. Erst vorgelagerte Workshops zur Potenzialermittlung der unternehmensrelevanten Geschäftsvorfälle sowie Kalkulationstools zur Berechnung der möglichen Einsparungen machen die Möglichkeiten und Chancen transparent.



Holger Klewe ist Geschäftsführer der 4Com GmbH & Co. KG, Hannover