



# AUFBAU UND NUTZEN EINES INNOVATIONSLAB CUSTOMER SERVICE (ILCS)

Digitalisierung im Kundenservice wird oft mit der Einführung eines weiteren Kontaktkanals verbunden, etwa mit einem Textchat, einem Bot oder mit WhatsApp. Doch das trifft nicht den eigentlichen Charakter der Digitalen Transformation.

**D**ie Digitale Transformation ist ganzheitlich und erfordert eine permanente Weiterentwicklung von Mitarbeitern, Organisation, Prozessen und Geschäftsmodellen. Daher ist es für eine zukunftsweisende Ausrichtung des Kundenservice unerlässlich, Kompetenzen, Fähigkeiten und Methoden in einen permanenten Innovations- und Entwicklungs-

prozess zu überführen, um digitale Initiativen zu entwickeln, die die Digitale Transformation Wirklichkeit werden lassen. Diesen Innovations- und Entwicklungsprozess nennen wir „InnovationLab CustServ“ (ILCS). Im Folgenden wird dargestellt, wie die priorisierten digitalen Initiativen in einem InnovationLab Customer Service in Lösungen überführt werden.

- Ganzheitliche, methodisch unterstützte Betrachtung einer nutzerzentrierten Problemstellung
- Beteiligung von und enge Zusammenarbeit mit Endanwendern und Betroffenen einer Problemstellung
- Iterative Annäherung an das Problem in crossfunktionalen Teams (auch Mitarbeitern aus anderen Bereichen)

## Zielstellung und Aufgaben des ILCS

Ziel des ILCS ist es, durch einen nutzerzentrierten Ansatz mit neuen Technologien den Kundenservice und die angrenzenden Fachbereiche noch besser am Kunden auszurichten. Das ILCS zählt außerdem positiv auf die entscheidenden Erfolgsfaktoren im Kundenservice, wie einer Steigerung der Kundenorientierung und -zufriedenheit, die Technologieführerschaft, die Verfügbarkeit von Arbeitskräften und die kontinuierliche Ausweitung des After Sales-Geschäftes ein. Zudem soll das ILCS den Wissensaufbau fördern und den Kundenservice in seiner Innovationsfähigkeit schneller und besser werden lassen.

Das ILCS besteht aus verschiedenen Modulen, die dem Zyklus der Innovationsentwicklung (Verstehen, Beobachten, Point-of-View, Ideen sammeln und konkretisieren, Prototyping, Testen, Feedback und Rollout) folgen. Dabei handelt es sich um die Module Innovation Development, Technology Radar & Knowledge Management, Prototyping und Governance & Zusammenarbeit.

## Der modulare Aufbau eines ILCS

**1** Das Modul Innovation Development (mit dem Innovation Loop und dem Technology Loop) hat für die Erstellung von Innovationen zwei inhaltliche Schwerpunkte. Der erste Schwerpunkt ist stark durch Nutzerbedürfnisse getrieben. Hier wird in wenigen Wochen die Entwicklung einer Innovation gemeinsam mit diversen internen Bereichen durchgeführt, die im Folgenden „Innovation Loop“ genannt wird. Der zweite Ansatz ist der „Technology Loop“. Hier wird grundlegendes Wissen durch praktische Anwendung von Cutting Edge Technologien aufgebaut, das im Anschluss

Zur Erreichung dieser Zielstellung hat es folgende Aufgaben und Merkmale:

- Thematischer Fokus auf den Kundenservice
- Bewertung und Priorisierung digitaler Initiativen (Aufbau eines priorisierten Backlog)

### Autoren



**Jens Mühlberg**  
ist Managing Partner bei der servicehead GmbH. servicehead ist eine erfolgreiche Personalberatung, die ausschließlich für den Kundenservice Fach- und Führungskräfte sucht und vermittelt.

[www.servicehead.de](http://www.servicehead.de)  
[contact@servicehead.de](mailto:contact@servicehead.de)  
+49 (0)30 577048 990



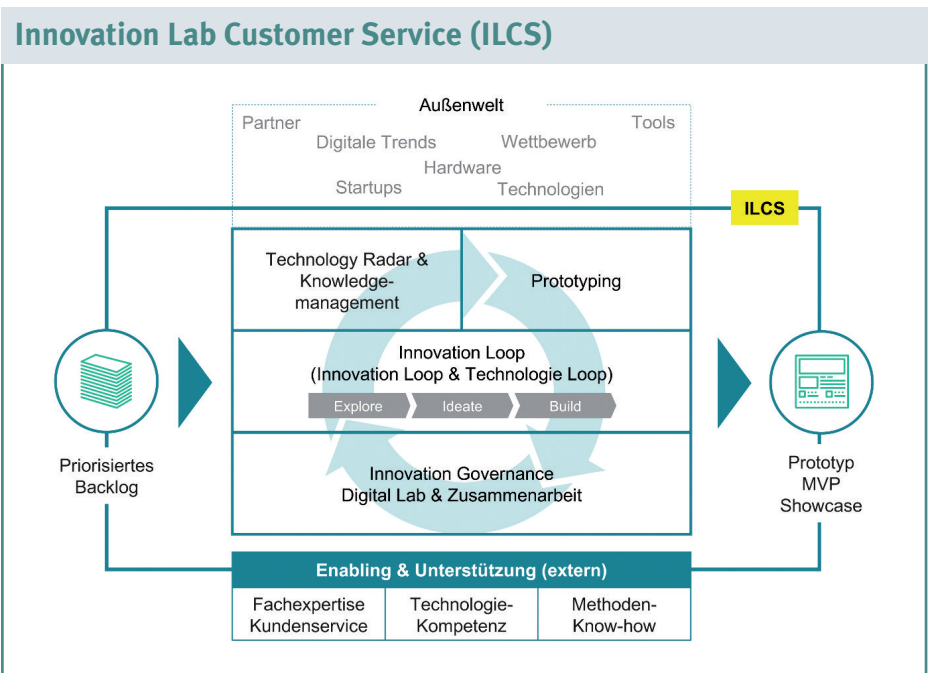
**Henning Ahlert**  
ist Managing Partner bei junokai GmbH, einer auf den Kundenservice spezialisierten Unternehmensberatung.

[www.junokai.de](http://www.junokai.de)  
[info@junokai.de](mailto:info@junokai.de)  
+49 (0)30 577048 990

projektiert und innoviert wird. Im Modul Innovation Development werden hauptsächlich agile und nutzentrierte Methoden benötigt.

**| 2 |** Mit dem Modul Technology Radar & Knowledge Management soll die strategische Ausrichtung des Kundenservice erfolgen. Es werden klare Trends im Bereich innovativer Technologien identifiziert und klassifiziert sowie entsprechende Handlungsempfehlungen ausgearbeitet. Folgende Inhalte sind für dieses Modul notwendig: Workshops zu Technologietrends, das Startup-Scouting, Workshops und Besichtigungen von Startups sowie die Besichtigungen von relevanten Bildungseinrichtungen (z. B. das Hasso-Plattner-Institut in Potsdam). Durch den vielschichtigen Scouting-Ansatz, in dem Startups, Universitäten und Bildungseinrichtungen sowie Technologien identifiziert werden, soll das Wissen auf den aktuellsten Stand gebracht werden. Damit können die neuesten Technologien gewinnbringend in das Unternehmen getragen werden. Mit den daraus gewonnenen Erkenntnissen ist das ILCS und damit auch der Kundenservice jederzeit in der Lage eine klare technologische Implementierungs-Roadmap und Strategie zu haben.

**| 3 |** Das Modul Prototyping hat zum Ziel, auftragsbasierte (digitale Initiative) Prototypen mit modernen Gerätschaften und Technologien zu entwickeln. Voraussetzung dafür ist der Aufbau eines großen Partner- und Technologienetzwerkes. Dabei werden die Erkenntnisse aus dem Modul Technology Radar & Knowledge Management verwertet,



um kurze Zyklen zu gewährleisten. Außerdem werden in diesem Modul Herstellersessions und Technology-Benchmarking durchgeführt, um die Entwicklung von Prototypen zeitnah zu starten und bei Bedarf auf verschiedenen Technologien auf- und umzusetzen.

**| 4 |** Ein sehr wichtiges Modul ist Governance und Zusammenarbeit. Als Modul des ILCS gewährleistet es eine nach innen gerichtete Betrachtung der bisherigen strategischen Ausrichtung, dem IST-Stand und vergleicht diesen mit einem SOLL-Stand, den das ILCS erreichen soll. Im Anschluss sollen daraus Maßnahmen abgeleitet werden, die die Zusammenarbeit im InnovationLab

Customer Service (ILCS), die Prozesse im ILCS und die strategische Ausrichtung optimieren. Folgende Arbeitsinhalte sind dabei relevant: das Rollenverständnis und die Verantwortlichkeiten innerhalb und außerhalb des ILCS, das Modell der Zusammenarbeit, die Entscheidungskompetenz der Rollen im ILCS und das Commitment innerhalb des ILCS sowie mit den Fachbereichen außerhalb des Kundenservice. Im Modul Governance und Zusammenarbeit werden zudem Metriken für die Bewertung des Erfolges von digitalen Initiativen definiert. Dieses Modul ist für das Bewerten und Priorisieren des Backlogs, das Steuern von Innovationsideen und für die besonders wichtigen Retrospektiven zuständig.

## Einsatz von Experten

**Eine externe Unterstützung kann hilfreich sein, um die Transformation zu begleiten. Die nachfolgenden Unterstützungsleistungen können dafür geeignet sein:**

- der Aufbau und die Begleitung eines InnovationLab Customer Service (ILCS)
- die Identifikation von Vorschlägen und deren Priorisierung für Innovationstrends und Innovationsthemen im Kundenservice
- die Begleitung der Durchführung von Innovationsprojekten im Kundenservice
- die Projektunterstützung im Rahmen dedizierter User Stories im Rahmen von Innovation Loops
- das Training on the Job und Job Rotation Enabling für Mitarbeiter im Kundenservice
- die Auswahl und Anwendung von innovativen Technologien in der Kundenkommunikation und für den Betrieb eines Kundenservicecenters

## Fazit

*Die Digitale Transformation lässt sich nicht aufhalten. In keinem anderen Bereich als dem Kundenservice können die Anforderungen und die Bedürfnisse der Kunden vergleichbar schnell identifiziert werden.*

*Das InnovationLab Customer Service (ILCS) verknüpft diese Erkenntnisse mit den Chancen aus der Digitalen Transformation und überführt sie in Lösungen.*