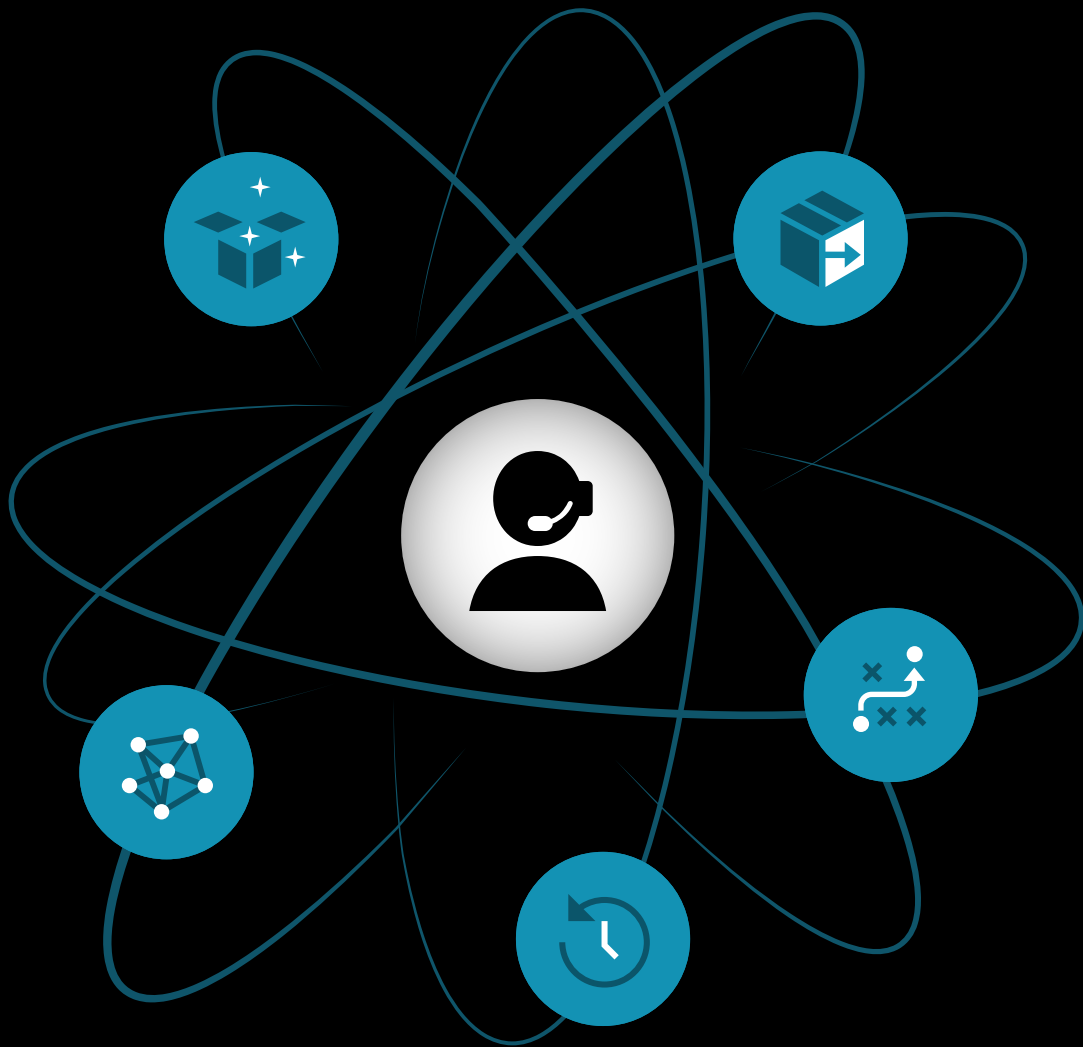


Die fünf Elemente eines stets verfügbaren Service



An wen richtet sich dieses Dokument?

Dieses E-Book richtet sich an Führungskräfte wie Vice Presidents im Vertrieb und Kundenservice sowie an Chief Revenue, Chief Financial, Chief Operations und Chief Technology Officers, die

- eine zunehmende Anzahl von Kundenanfragen und höhere Kundenerwartungen bewältigen müssen,
- an neuen Strategien zur Verbesserung von Kundenservice, Servicecentern und Außendienst interessiert sind und die
- herausfinden möchten, wie Unternehmen Technologie zur optimalen Unterstützung ihrer Kundenservice- und Außendienstmitarbeiter einsetzen.

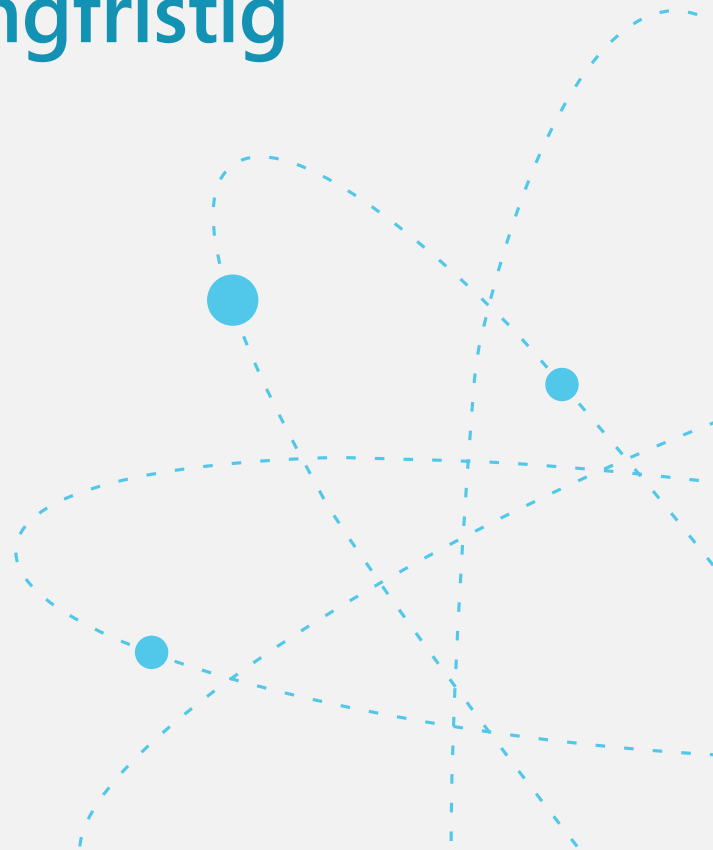


Geschätzte Lesezeit: weniger als 6 Minuten



Auch wenn es bei uns viele Jahre lang keine Pandemie gab, können wir aufgrund von Erfahrungen aus der Vergangenheit davon ausgehen, dass sich die Denkweise der Kunden entscheidend und langfristig verändern wird.“

Blake Morgan
Forbes



Im Zuge einer Krise nimmt die Herausforderung, die Anzahl und Intensität von Kundenanfragen zu bewältigen, stark zu. Es gibt **fünf wichtige Elemente**, die jede Serviceorganisation integrieren kann, um für eine herausragende Customer Experience zu sorgen.



Am Kunden orientiert

In den letzten zehn Jahren ist Service Excellence zu einem Differenzierungsmerkmal für Marken im Wettbewerb geworden. In Krisenzeiten ist die Aufrechterhaltung eines hochwertigen Service bei einer zunehmenden Anzahl von Anfragen jedoch schwieriger.

Kunden erwarten, dass Unternehmen rund um die Uhr einen außergewöhnlichen Service bieten – und zwar unabhängig davon, was innerhalb oder außerhalb Ihres Unternehmens geschieht. Unternehmen, die sich gut auf neue Herausforderungen einstellen, können sich sowohl kurz- als auch langfristig vom Wettbewerb differenzieren. Dazu benötigen sie die richtige Technologie.

Viele Serviceorganisationen sind mitunter geneigt, nach Einzellösungen für spezifische Probleme zu suchen. Diejenigen, die sich für integrierte Lösungen entscheiden, profitieren von dem einzigartigen Vorteil, der sich aus dem Zusammenspiel mehrerer wichtiger Elemente ergibt. In diesem E-Book erfahren Sie mehr über die fünf Elemente, die für den Erfolg des Kundenservice und Außendienstes jedes Unternehmens entscheidend sind.



1. Aufrechterhaltung der Servicequalität bei stark ansteigenden Kundennachfragen

Viele amerikanische Unternehmen arbeiten mit Hochdruck daran, mit dem starken Zuwachs an Serviceanrufen Schritt zu halten. Dieser Trend wird andauern, da die Auswirkungen der Pandemie von 2020 unser Leben und die Wirtschaft weiter beeinträchtigen werden.

Finanzdienstleister, Fertigungsunternehmen und Behörden stehen vor einigen der größten Herausforderungen. Banken werden möglicherweise mit einer höheren Anzahl von Kunden konfrontiert, die versuchen, neue Vereinbarungen für Autokredit-, Kreditkarten- und Hypothekenzahlungen zu verhandeln. Fertigungsunternehmen stehen unter Druck, die Produktion trotz geringerer Arbeiterzahlen aufrechtzuerhalten. In den Portalen und Servicecentern von Behörden gehen Rekordzahlen von Anträgen auf Arbeitslosengeld und andere Leistungen ein. In vielen Branchen müssen Mitarbeiter und Techniker eine größere Anzahl an Anfragen von gestressten und frustrierten Kunden bewältigen.





Die Auswirkungen auf Serviceorganisationen

Um die Auswirkungen einer Krise auf die Kundenserviceabteilungen besser zu verstehen, hat das Team von [Harvard Business Review](#) bei [Tethr](#) (Unternehmen im Bereich KI und Machine Learning) eine Studie zu einer Million Kundendienstankufen bei mehr als 20 Unternehmen durchgeführt, die einen breiten Branchenquerschnitt repräsentieren.¹ Die Anrufe fanden zwischen dem 11. März 2020, als die WHO den COVID-19-Ausbruch zu einer Pandemie erklärte, und dem 26. März 2020 statt.

Das Team kategorisierte Anrufe entsprechend dem Aufwand, den der Kunde zum Erreichen seines Ziels aufbringen musste (von leicht bis schwierig). Innerhalb von zwei Wochen verdoppelte sich der prozentuale Anteil der schwierigen Anrufe bei Unternehmen im Durchschnitt von zehn auf 20 Prozent.



Die Rolle der Technologie

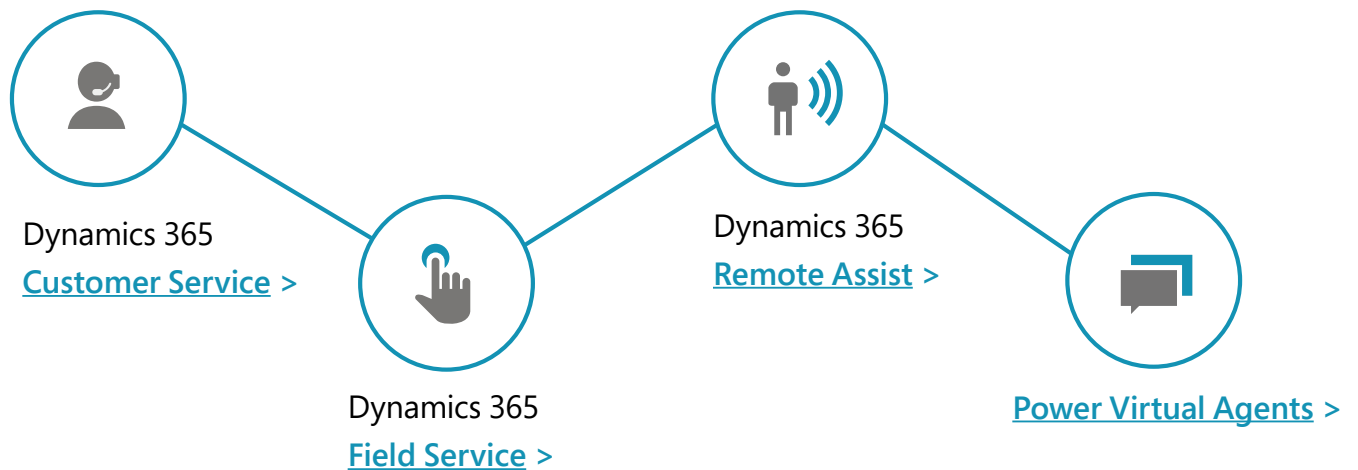
Technologie bietet eine Möglichkeit, diese Probleme effektiv anzugehen. Beispielsweise können Serviceabteilungen sich wiederholende Aufgaben automatisieren, damit Mitarbeitern mehr Zeit für andere Aufgaben zur Verfügung steht. Außerdem gewöhnen sich Kunden immer mehr an die Interaktion mit Self-Service-Kanälen wie Portalen und Chatbots. Chatbots können Kunden insbesondere bei der Lösung von häufig auftretenden Problemen helfen, ohne dass ein Mitarbeiter involviert werden muss. Bei Bedarf kann der Chatbot einen Kunden mit dem für die Problemlösung am besten geeigneten Mitarbeiter verbinden.

¹ „[Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis](#)“, Harvard Business Review, 2020.

Mit Analysefunktionen erhalten Kundenservice- und Außendienstmitarbeiter einen ganzheitlichen Überblick über Kunden, um bessere Entscheidungen zu treffen. Tools für die Zusammenarbeit helfen Servicemitarbeitern dabei, sich gegenseitig zu unterstützen, auch wenn sie nicht im Büro sind.

Die volle Leistungsfähigkeit der Technologie zeigt sich, wenn diese Tools kombiniert und Insights von virtuellen Agents an Kundeservicemitarbeiter und an Servicetechniker weitergegeben werden. Dies sorgt für eine reibungslose und positive Customer Experience.

Lösungen für Serviceorganisationen mit steigenden Kundennachfragen





2. Verbesserung von Effizienz und Automatisierung, um Kosten zu reduzieren

Obwohl viele Unternehmen eine höhere Anzahl von Kundenanfragen verzeichnen, ist die Anzahl der Servicemitarbeiter und Ressourcen entweder gleich geblieben oder hat sich aufgrund von Entlassungen sogar verringert. Dieser Trend kann noch jahrelang anhalten, und Serviceteams haben mit unterbesetzten Abteilungen und begrenzten Budgets zu kämpfen. Die Antwort auf dieses Problem liegt in der Automatisierung.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Unternehmen die administrative Arbeit von Mitarbeitern reduzieren können, damit diese mehr Zeit für Kunden haben. Dazu gehört unter anderen die Fokussierung auf die Automatisierung von folgenden Prozessen:



Workflows



Dokumentenverwaltung



Dokumentenprüfung und -genehmigung

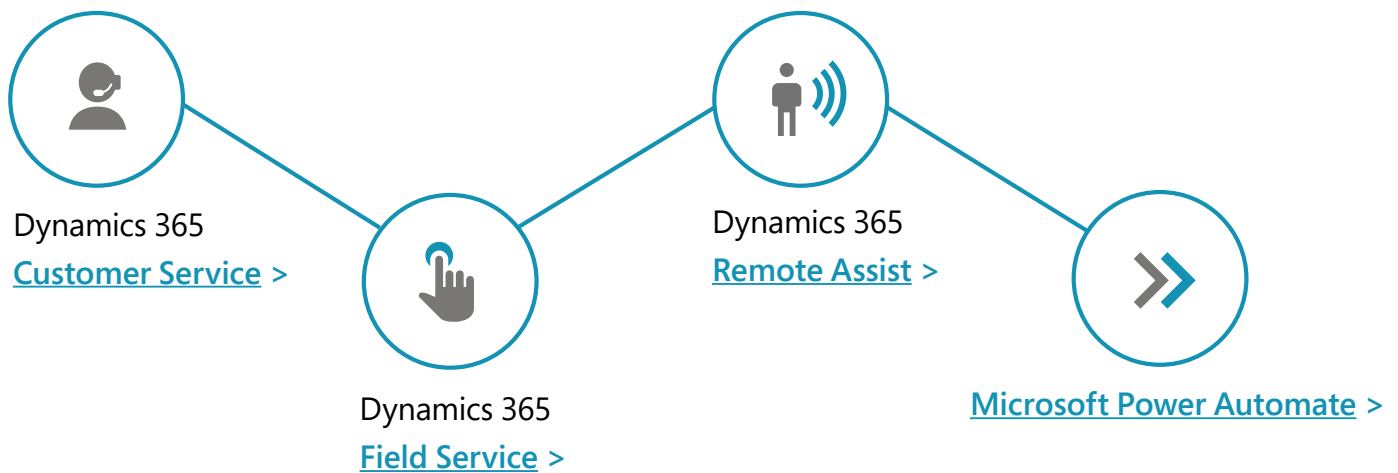


Verwaltung von Mitarbeiteranfragen



Durch eine Optimierung der Verwaltung von servicebezogenen Geschäftsprozessen steigt die Wahrscheinlichkeit, dass für Mitarbeiter präzisere Informationen bereitstehen und sie Kunden besser betreuen können.

Servicelösungen für die Automatisierung



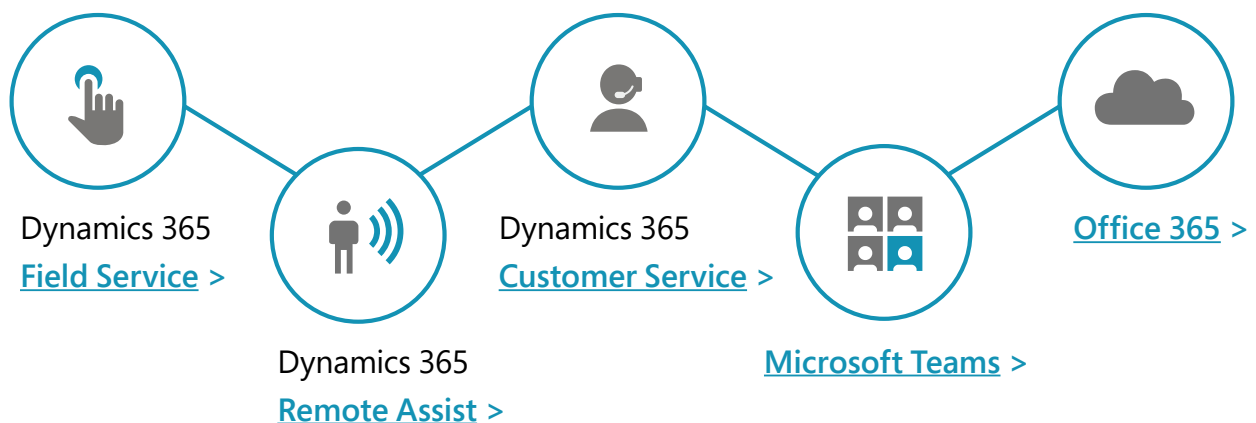


3. Unterstützung von Remoteteams, damit diese produktiv arbeiten

Kundenserviceorganisationen verzeichnen ebenfalls eine Verlagerung zu mehr Remotearbeit – ein Trend, der laut Analysten anhalten wird. Wenn mehr Mitarbeiter remote arbeiten, erfordert dies möglicherweise eine stärkere Technologieunterstützung. Hierzu zählen die Investition in oder Aktualisierung von Technologie für Mitarbeiter und die Umstellung von Servicecentern auf cloudbasierte Dienste.

Teams, die früher räumlich eng zusammengearbeitet haben, können ebenfalls von Tools und Plattformen für die Onlinezusammenarbeit profitieren. Gute Tools für die Zusammenarbeit sorgen dafür, dass Mitarbeiter auf einfache und informelle Weise vernetzt bleiben und ad hoc Ratschläge einholen können.

Servicelösungen für Remotearbeit



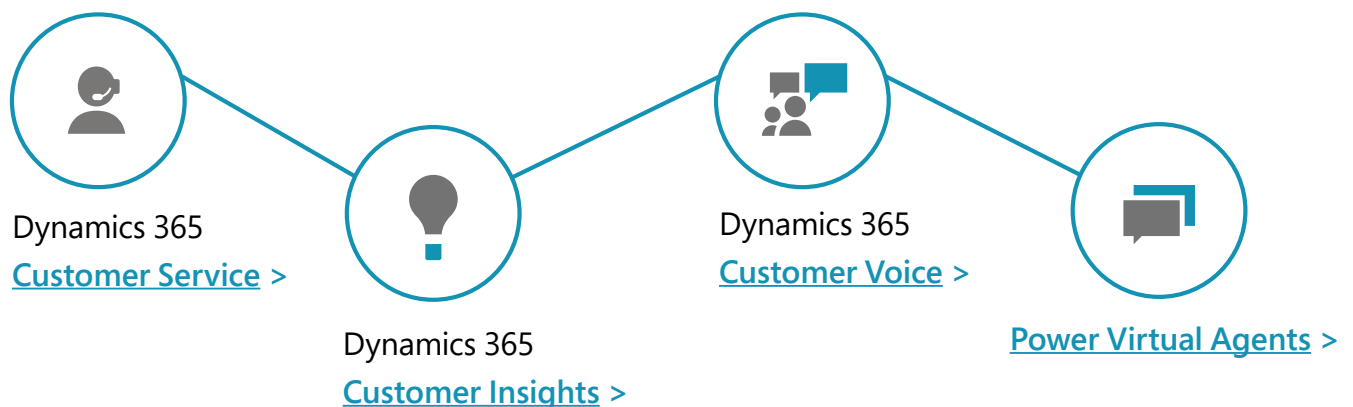


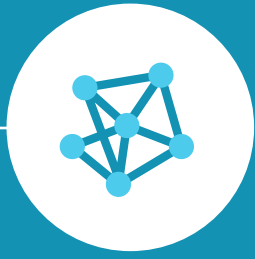
4. Bereitstellung von vernetzten und empathischen Customer Experiences

Um ein kundenorientiertes Unternehmen zu werden, benötigen Sie hochwertige Informationen, umfassende Kundendaten und integrierte Serviceanwendungen, mit denen Sie personalisierte Interaktionen entlang der gesamten Customer Journey fördern können. Mithilfe eines ganzheitlichen Überblicks über Ihre Kunden und der Zusammenführung von Transaktions-, Beobachtungs- und Verhaltensdaten in Echtzeit können Servicemitarbeiter die Next Best Actions und Produktempfehlungen besser ermitteln.

Unternehmen integrieren ebenfalls Kunden-Insights in digitale Prozesse. Wenn sich ein Kunde beispielsweise in einem Self-Service-Portal anmeldet, kann ein KI-gesteuerter Chatbot den Kunden erkennen, sein Profil aufrufen und das relevante Produkt oder die relevante Dienstleistung für die Anfrage ermitteln. Ein Chatbot, der die Person und deren Kaufhistorie erkennen kann, ist ein Beispiel dafür, wie die Digitalisierung für eine positive Customer Experience sorgt.

Servicelösungen für empathische Customer Experiences





5. Abstimmung von Kundenservice, Außendienst, virtuellen Agents und Mixed Reality, um eine vernetzte Customer Experience zu gewährleisten

Wenn Serviceleiter sich nach Technologielösungen umsehen, ist das oft mit einem bestimmten oder aktuellen Problem verbunden. Beispielsweise kann ein Unternehmen einen virtuellen Agent kaufen, um steigende Kundenanfragen zu bewältigen, oder in ein Mixed-Reality-Angebot investieren, um die Produktivität von Technikern im Außendienst und in der Fertigung zu erhöhen, die Notwendigkeit von Reisen zu reduzieren und für schnellere Problemlösungen zu sorgen.

Das Problem bei diesem Ansatz besteht darin, dass Einzellösungen das entscheidende Element für den Serviceerfolg fehlt: die Integration in alle Anwendungen der Customer Journey.



Integration als Grundlage

Unternehmen, die Einzellösungen verwenden, schaffen zusätzliche Arbeit für ihre Mitarbeiter. Diese müssen durch mehrere Systeme navigieren, um alle Aktivitäten eines Kunden in verschiedenen Kanälen zu sehen. Mit einer integrierten Lösung erhalten Mitarbeiter ein vollständiges Bild des Kunden und können einen schnellen und personalisierten Service bieten.

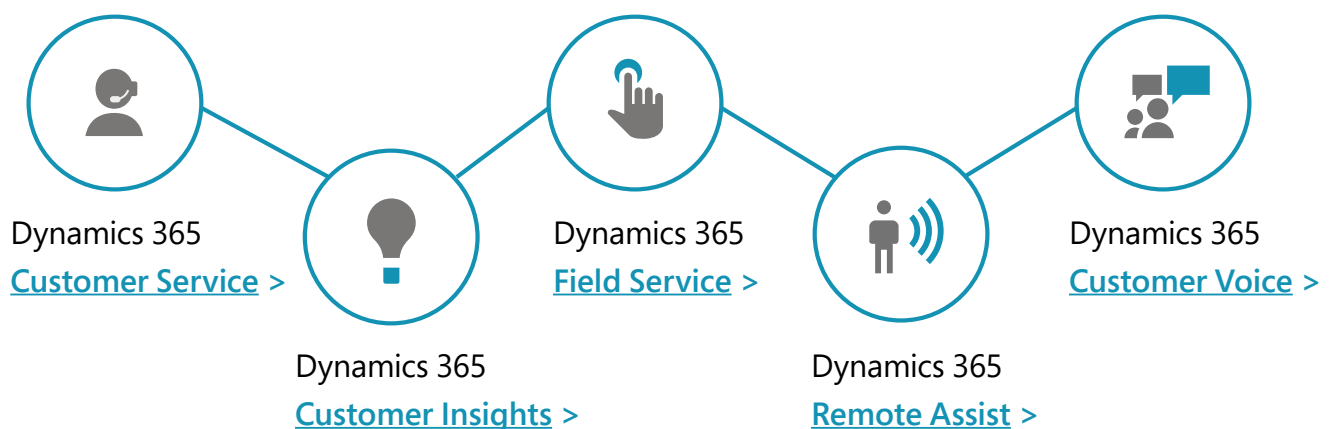


Einzellösungen belasten Mitarbeiter außerdem mit administrativen Aufgaben, die durch eine integrierte Lösung automatisiert werden könnten. Beispielsweise kann eine integrierte Lösung verschiedene Aspekte des Telefonsupports zusammenführen, wie automatische Ticketerstellung, Anrufaufzeichnung und Dokumentation von Kundenhistorien. So können sich Mitarbeiter auf die Interaktion mit Kunden konzentrieren.

Eine integrierte Lösung bietet Führungskräften darüber hinaus einen besseren Überblick über die Leistung ihrer Abteilung und einzelner Mitarbeiter. Dies kann zur Festlegung der Schulungsziele und -richtung beitragen.

Serviceorganisationen sollten zumindest mit einigen integrierten Lösungen beginnen. Mithilfe einer vollständigen Plattform integrierter Lösungen können die Stärken aller einzelnen Lösungen vereint werden, wodurch ein neuer Leistungsstandard erzielt wird.

Dynamics 365-Serviceleistungen



Ihre nächsten Schritte

Serviceorganisationen können die aktuellen Servicelevel nicht mehr mit denen aus der Vergangenheit vergleichen. Kunden interagieren monatlich mit Hunderten von Anbietern. Dabei vergleichen sie Ihr Unternehmen nicht nur mit Ihrer bisherigen Leistung, sondern auch mit allen anderen Unternehmen, mit denen sie interagieren – und zwar innerhalb und außerhalb Ihrer Branche.

Firmen, die Standards in einem bestimmten Sektor, beispielsweise dem Einzelhandel, setzen, gehen mit Serviceleveln voran, die Kunden dann von jedem anderen Unternehmen auch erwarten. Das bedeutet, dass Servicemitarbeiter jeden Vorteil nutzen müssen, um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen und hochwertigen Service zu bieten.

Die richtige integrierte Technologielösung kann helfen, die Anforderungen von steigenden Kundenanfragen mit begrenzten Ressourcen zu erfüllen. Durch die Einführung einer integrierten Lösung können Kundeninformationen in den gesamten Serviceprozess des Kunden einbezogen werden, was für personalisiertere, relevantere und positivere Customer Experiences sorgt.

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie das volle Potenzial der Kundenservice- und Außendienstteams Ihres Unternehmens ausschöpfen können.

[Kontakt zum Vertrieb aufnehmen](#)



©2020 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument wird ohne Mängelgewähr bereitgestellt. Die enthaltenen Informationen und Ansichten einschließlich URLs und anderer Verweise auf Websites können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Sie tragen das Risiko der Nutzung. Mit diesem Dokument erhalten Sie keinerlei Rechte an geistigem Eigentum eines Microsoft-Produkts. Dieses Dokument darf zur internen Verwendung kopiert werden.