

Dr. Michael Faath

Customer Experience und Self-Service-Lösungen im Kundenservice



© Dharma - Fotolia

Agenda

1. Was sind die Herausforderungen im technischen Kundenservice?
2. Warum ist Customer Experience überhaupt wichtig?
3. Wie sieht gute Customer Experience aus?
 - **Live Demo existierender Lösungen**
4. Diskussion und Erfahrungsaustausch

1. Was sind die Herausforderungen?

Herausforderungen.

Im Kundenservice



Mehr Technik

Anzahl technischer Geräte pro Haushalt steigt und bietet stetig mehr Funktionen



Wachsender Serviceanspruch

Service muss jederzeit verfügbar sein



Fehlendes Fachwissen

EndkundInnen sind technische Hintergründe oft egal



Kontaktvermeidung im Supportfall

EndkundInnen möchten den Hotlinekontakt möglichst umgehen



Kommunikationsmöglichkeiten

Agenten und Kunden sehen nicht gleichzeitig, was der andere sieht



Und Weitere...

Probleme mit der Internetverbindung.

85%

aller KundInnen
rufen einmal pro Jahr bei
einer Servicehotline an.



75%

**der Problemen können
von den KundInnen
selbst gelöst werden**

75%

der Probleme sind
im Heimnetzwerk
verortet.

» Unsere Vision ist es, dass alle Menschen durch unsere Hilfe komplexe Vorgänge selbst meistern. «

2. Warum ist Customer Experience überhaupt wichtig?



Customer Experience

Warum ist sie so wichtig?

- ✓ Stärke Kundenbindung
- ✓ Höherer Wiedererkennungswert
- ✓ Umsatzsteigerung
- ✓ Geringere Servicekosten
- ✓ Kürzere mittlere Bearbeitungszeit

Die Customer Experience ist erfolgsentscheidend

Unternehmen erkennen zunehmend den Mehrwert eines guten Kundenservices. Und solche mit einer ausgereiften Customer Experience, profitieren am meisten davon: Sie können nicht nur mehr Erkenntnisse aus ihren Daten ziehen und gewinnen dadurch mehr Kunden und Kundinnen, sondern steigern auch ihren Umsatz und bieten einen effektiveren Kundenservice.

© Ebner Media Group GmbH & Co. KG

Wie wichtig die Customer Experience wirklich ist

Für ein besseres Kundenerlebnis würden 86 Prozent der Käufer auch mehr Geld bezahlen, besagt eine neue Studie. Unternehmen sollten also prüfen, ob sie ihr Angebot optimal an den Kunden ausrichten.

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Experience Economy: Warum Kundenerlebnisse heute erfolgsentscheidend sind

In der Experience Economy gilt es, positive Kundenerfahrungen an jedem einzelnen Touchpoint zu generieren. Doch wie gelingt das in einer zunehmend digitalisierten Welt?

© Ebner Media Group GmbH & Co. KG

Unsere Anforderungen an eine Lösung.

“Im Zentrum stehen die EndkundInnen.”

“Jedem soll geholfen werden.”

“Der persönliche Kontakt soll erhalten werden.”

1.

Es muss immer aus **EndkundInnen-Sicht** gearbeitet werden und es ist wichtig ein **Customer Journey Mapping** zu machen.

2.

Eine Lösung muss **intuitiv, einfach, nicht zu technisch** und für **jeden verständlich** sein.

3.

Self-Service soll **schnell** helfen, aber die EndkundInnen nicht um jeden Preis vom persönlichen Kontakt abhalten.

3. Wie sieht gute Customer Experience aus?



Use Cases.



Ersteinrichtung

Neukunden-Journey für Router, Repeater, Telefonie und TV



O₂ my Service App



Problemlösung

Interaktive und bebilderte Anleitungen, automatische Prüfungen sowie Behebungen von Problemen im Heimnetz



M-net hilft App

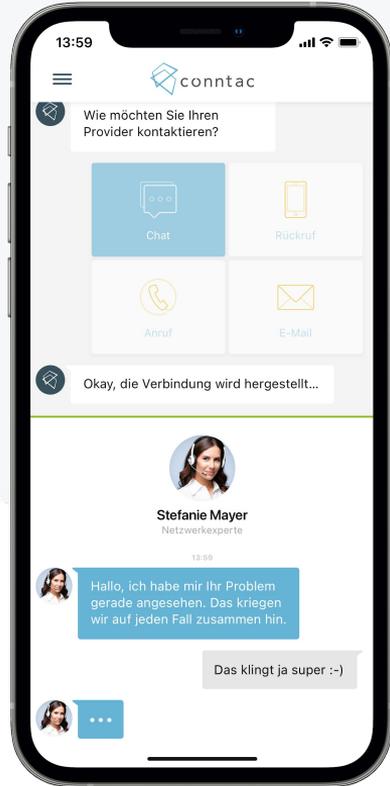


WLAN optimieren

Analyse und Verbesserung der WLAN-Situation im eigenen Zuhause



MeinProvider App



Live Demo.

25%

weniger technische
Anrufe



**Best in class
customer experience**

Bestbewertete ISP
Self-Service App in den
deutschen App Stores



70%

kürzere Anrufdauer
(AHT)



Telefonica

M.net



KΞPTN.net



Die Conntac Self-Service Lösung

Customer Experience, die funktioniert



4,7 von 5

12.827 Bewertungen



4,8 von 5

240 Bewertungen



4,7 von 5

3.874 Bewertungen



4,5 von 5

235 Bewertungen



4,5 von 5

404 Bewertungen





» **Unsere Vision ist es, dass alle Menschen durch unsere Hilfe komplexe Vorgänge selbst meistern.** «



Ansprechpartner

Dr. Michael Faath
Co-Founder & Geschäftsführer

faath@conntac.net
www.conntac.net



Quellen

Artikel zu Studie über Customer Service <https://www.der-bank-blog.de/deutsche-unternehmen-kundenerlebnis/studien/37676529/>

-> Erkenntnisse: Warum ist Customer Service so wichtig? Da der größte Faktor für eine Weiterempfehlung gute Customer Service leistung ist

Studie von KPMG "Customer Experience – Was jetzt zählt!" <https://hub.kpmg.de/customer-experience-excellence-studie-2020>

Artikel zur Studie aus dem Jahr davor

<https://www.springerprofessional.de/vertriebsmanagement/kundenservice/verbesserungspotenzial-bei-customer-experience/17498682>

Artikel zu anderer Studie

<https://www.springerprofessional.de/customer-experience/kundenmanagement/customer-experience-muss-im-ganzen-unternehmen-gelebt-werden/20296028>

Studie zu Strategien von Top CX Performern <https://sloanreview.mit.edu/offer-sas-delivering-experiences-that-win-business-and-build-loyalty/>

Customer Experience bei End-to-End Kunden <https://t3n.de/news/customer-experience-management-2-1452091/>

Artikel zu Studie 3 <https://www.it-daily.net/it-management/e-business/32026-wie-die-digitale-customer-experience-zum-erfolgswort-wird>

Studie 3 <https://www.it-daily.net/itdaily/download.php?fileID=320>

Aktiel <https://www.it-finanzmagazin.de/apple-airtags-bankwesen-5-technologie-antworten-hitachi-vantara-134116/>