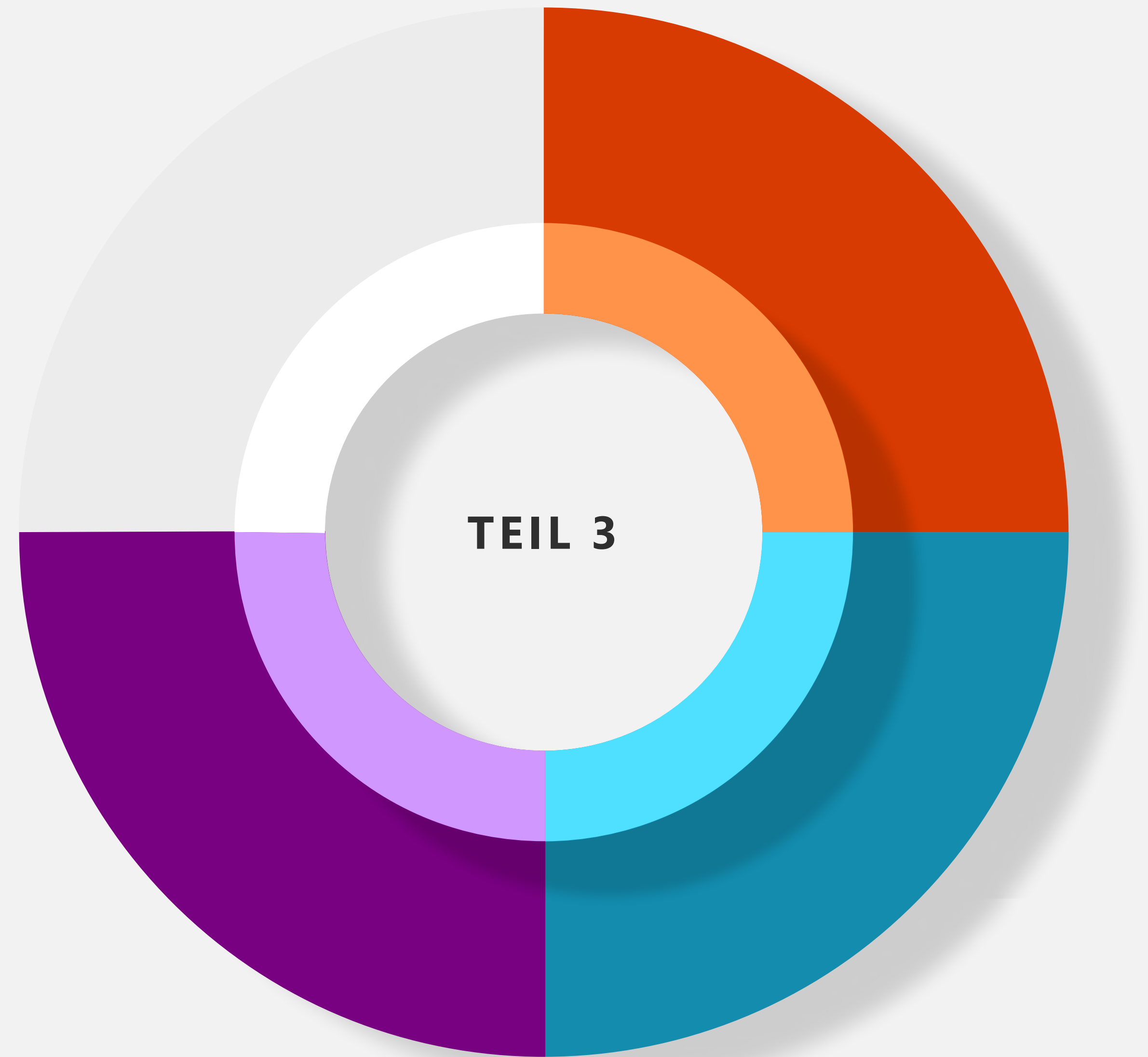


Effizientes Verwalten und Abschließen von Anfragen

Ein Service-Differenzierungsmodell



Inhaltsver- zeichnis

Zielgruppe:

Service- und Contact Center-
Leiter*innen, die für die Customer
Experience verantwortlich sind

Geschätzte Lesezeit:

9 Minuten

TEIL 3

- 03** Einführung: Kund*innen das Gefühl geben, gesehen und gehört zu werden
- 04** Case-Management verbessern
- 05** Stufe 1: Kostenorientiert
- 06** Stufe 2: Kennzahlenorientiert
- 07** Stufe 3: Datenorientiert
- 08** Stufe 4: Gewinnorientiert
- 09** Stufe 4+: Zukunftsorientiert
- 10** Kennzahlen (KPIs)
- 11** Wie SHI Cryogenics mit modernster Technologie die Nase vorn behält
- 12** Fazit: Machen Sie das Case-Management zu Ihrem Wettbewerbsvorteil

Definition / Service-Differenzierungsmodell:

Ein Tool, das Organisationen dabei unterstützt, den komplexen Mix aus Strategien, die sie für ein bestimmtes Serviceerlebnis benötigen, zu bewerten und zu verstehen.

Kund*innen das Gefühl geben, gesehen und gehört zu werden

Kund*innen wissen sofort, ob die Agents, mit denen sie verbunden werden, wirklich in der Lage sind, ihnen weiterzuhelfen. Damit Serviceteams einen einheitlichen Support bieten können, der komplexe Probleme schnell löst und die Kund*innen beruhigt, müssen die Organisationen eine entsprechende Struktur bereitstellen.

Eine zentrale Plattform, um Kundeninformationen zu erhalten, auf Wissen zuzugreifen und mit Teammitgliedern zusammenzuarbeiten, ist die Grundlage für die Verwaltung und Lösung von beständig neuen Serviceproblemen. Eine solche Plattform bietet Ihren Kund*innen folgende Vorteile:

- Einheitlicher Service über alle Kanäle, die sie nutzen möchten
- Hilfe von Agents mit schnellem Zugang zu Expert*innen, die weiterhelfen können
- Agents, denen relevante, erweiterbare Kenntnisse stets zur Verfügung stehen

- Personalisierte Erlebnisse, bereitgestellt von Agents mit ganzheitlichen Kunden- und Interaktionsdaten sowie Wissen über Kontext und Servicehistorie

Die Kund*innen können sich auf eine schnelle Lösung ihrer komplexen Probleme verlassen, wenn den Agents intelligente Produktivitätstools und moderne Schnittstellen zur Verfügung stehen, die ihnen die Arbeit erleichtern.

Erfahren Sie in diesem E-Book, wie Ihre Organisation die Verwaltung und Lösung von Kundenproblemen mühelos und bequem bewältigen kann. Dies ist das dritte von vier E-Books zur Verbesserung der Customer Experience, beginnend mit dem ersten E-Book der Reihe zum „Service-Differenzierungsmodell“, Interaktionen mit Kund*innen zu deren Bedingungen, gefolgt vom zweiten E-Book: Intelligentes Weiterleiten von Serviceanfragen.

Case-Management verbessern

Das Service-Differenzierungsmodell bietet Ihnen ein Framework aus 4+ Stufen, mit dem Sie Ihr Serviceerlebnis mit der Marktlage vergleichen und entsprechend bewerten können. Es hilft Ihnen auch zu verstehen, was Sie tun müssen, um von einer Stufe zur nächsten zu gelangen.

Unabhängig davon, ob Sie mit grundlegenden Lösungen für die Kundenbetreuung beginnen oder bereits über eine ausgereifte Organisation mit erstklassigen Services verfügen: Nutzen Sie das Modell, um Ihre Fähigkeiten effektiv weiterzuentwickeln.

Das Service-Differenzierungsmodell unterstützt Organisationen auch bei der Bewertung und Modernisierung der Employee Experience. Unabhängig davon, ob Sie die Betreuung für Kund*innen oder Mitarbeitende verbessern möchten, empfehlen wir Ihnen dieses Modell, um Ihre Transformation zu planen. So kann Ihre Organisation einen größeren Mehrwert und einen höheren ROI erzielen – mit geringeren Technologieinvestitionen.

Service-Differenzierungsmodell



STUFE 1

Kostenorientiert

ZUSAMMENARBEIT IM TEAM

Asynchrone Team-
kommunikation per
E-Mail oder Chat

AGENT-ERFAHRUNG (GANZHEITLICHE KUNDENSICHT)

Formularbasierte
Benutzeroberfläche
mit grundlegenden
Kundendaten

WISSENSMANAGEMENT

Statische Informa-
tionen, Artikel oder
Blogs mit einfacher
Anleitung für den
Kundensupport

Die Verfolgung von Supportanfragen mit Kundeninformationen hilft den Agents, von Kolleg*innen und Expert*innen zu lernen, die ähnliche Fälle gelöst haben.

Sie verwalten und lösen Serviceanfragen mit entsprechenden Ressourcen, die möglichst viele häufige Kundenanliegen abdecken.

Ihre Fähigkeiten:

- Verfolgung und Verwaltung aller von Kund*innen gestellten Anfragen mit einer einfachen, formularbasierten Benutzeroberfläche
- Pflege grundlegender Kundeninformationen, um einfache Supportanforderungen zu verstehen
- Grundlegende Hilfestellung mit Wissensartikeln, Blogs und Wikis
- Bereitstellung von Kommunikationstools, damit Wissen asynchron zwischen Teammitgliedern ausgetauscht werden kann

Ihre Herausforderungen:

Sie verlassen sich zu sehr auf die individuellen Kenntnisse, Verfahren und Fähigkeiten zur Informationsbeschaffung Ihrer Agents. Dieser Mangel an Konsistenz kann zu längeren Wartezeiten für die Kund*innen und zu mehr ungelösten Anfragen führen, die eine Eskalation an Expert*innen und ggf. mehrere Nachfassaktionen erfordern.

Wie Sie Stufe 2 (kennzahlenorientierter Service) erreichen:

- **Ermöglichen Sie die Nachverfolgung offener, ähnlicher und vergangener Anfragen**, um Kundenprofile und Supportinformationen innerhalb eines eigenständigen Case-Managements zu organisieren und zu verwalten.
- **Ermöglichen Sie einen einfachen Zugang zu Wissensartikeln**, Blogs, Anleitungen und Wikis mit erweiterten Such- und Filterfunktionen für Agents sowie zum Selbststudium.
- **Bieten Sie Agents Zugriff auf neueste Informationen**, indem Sie Verfahren einführen, mit denen die Wissensressourcen regelmäßig aktualisiert werden.
- **Beraten Sie die Agents dahingehend, wie sie ihre Ziele effektiv erreichen können**, indem Sie ihnen Zugang zu aufgezeichneten Statusbewertungen, Umfragefeedback, SLAs und KPIs aus unabhängigen Quellen gewähren.
- **Helfen Sie Agents, in Echtzeit mit Kolleg*innen und Expert*innen zu interagieren**, um zusätzliche Beratung und Betreuung über intelligente Kommunikationswerkzeuge zu erhalten.

STUFE 2

Kennzahlenorientiert

ZUSAMMENARBEIT IM TEAM	AGENT-ERFAHRUNG (GANZHEITLICHE KUNDENSICHT)	WISSENSMANAGEMENT
Synchrone Team- kommunikation in Echtzeit per Livechat	Moderne Benut- zeroberfläche mit relevanten Kunden- und Supportinforma- tionen	Detaillierte, spezi- fische Anleitungen und Kenntnisse bezüglich Kunden- supportschritten bei gängigen und wie- derkehrenden Problemen

Fügen Sie Servicefunktionen hinzu, um sich besser auf die Servicelevelvereinbarungen von Kund*innen und KPIs konzentrieren zu können.

Mit organisierten, optimierten Prozessen und erweiterten Servicefunktionen können Sie Kundenanfragen schneller lösen.

Ihre Fähigkeiten:

- Verfolgung und Verwaltung von Serviceanfragen, detaillierten Kundenprofilen und Supportinformationen wie Statusbewertungen und relevanten Kennzahlen mit optimierten Case-Management-Funktionen
- Ausbau der Kenntnisse und Fähigkeiten Ihres Teams, indem detaillierte Leitfäden, hilfreiche Beispiele und Schritt-für-Schritt-Anleitungen für bekannte oder frühere Anfragen bereitgestellt werden
- Echtzeitzugriff von Agents auf Fachwissen anderer Agents, die ähnliche Probleme bereits gelöst haben, über einen synchronen Livechat

Ihre Herausforderungen:

Die Zusammenarbeit in Echtzeit und der Wissensaustausch bei der Lösung von Cases können sich als schwierig erweisen. Und da Serviceanfragen unabhängig voneinander mit Basisfunktionen verwaltet werden, sind die Servicehistorie und die zugehörigen Interaktionsdaten nicht gut gepflegt.

Wie Sie Stufe 3 (datenorientierter Service) erreichen:

- **Pflegen Sie aktuelle, ganzheitliche Kundenprofile**, die von Kund*innen und Agents verwaltet werden können, unter Einbeziehung von Interaktionsdaten, Verbrauchereigenschaften, Serviceverlauf und Feedback.
- **Organisieren Sie die Profile in einem umfassenden Case-Management-System**, damit Agents die Kund*innen bei Eskalationen besser verstehen und unterstützen können.
- **Stellen Sie ein Tool für die Zusammenarbeit in Echtzeit bereit**, mit dem Agents Dashboards erstellen und Dateien und Arbeitsbereiche freigeben können, um bei Bedarf effizient mit Kolleg*innen und Expert*innen zusammenzuarbeiten.

STUFE 3

Datenorientiert

ZUSAMMENARBEIT IM TEAM

Zusammenarbeit mit Kolleg*innen und Expert*innen zur Weitergabe von Wissen und fachkundigem Rat

AGENT-ERFAHRUNG (GANZHEITLICHE KUNDENSICHT)

360-Grad-Ansicht von Kundenprofilen, Servicehistorie, Transkripten und Interaktionen über ein integriertes Case-Management-System

WISSENSMANAGEMENT

Detaillierte, spezifische Anleitungen und Kenntnisse über Kundensupportschritte bei komplexen oder einzigartigen Problemen

Die Aufzeichnung des Kontexts von Kundenanfragen ist von entscheidender Bedeutung, wenn Sie eine Anfrage zu einem späteren Zeitpunkt erneut aufgreifen müssen oder die Lösung eine Eskalation erfordert.

Mit einer ganzheitlichen Sicht auf die Kommunikation, den Verlauf und das Feedback im Kundenservice sowie mit strukturierten Managementsystemen und Tools für die Zusammenarbeit in Echtzeit sind Ihre Teams in der Lage, mehr Anfragen effizient abzuschließen.

Ihre Fähigkeiten:

- Pflege einer 360-Grad-Sicht auf Kundendaten, um die individuellen Anforderungen und Anfragen Ihrer Kund*innen mithilfe von Daten von Erst- und Drittanbietern besser zu verstehen
- Aufzeichnung des Kontexts jeder Anfrage, einschließlich Interaktions- und Transkriptdaten wie Feedback und Serviceverlauf
- Zusammenarbeit bei Serviceanfragen in Echtzeit mithilfe von Tools, mit denen sich die Case Resolution Time verkürzen lässt, indem der Zugriff auf gemeinsame Arbeitsbereiche, Dashboards und Dateifreigaben im Support verbessert wird

Ihre Herausforderungen:

Die Personalisierung des Supports in Echtzeit während der Kundeninteraktion gestaltet sich aufgrund begrenzter prädiktiver Daten, Analytics und Insights schwierig. Außerdem ist es nicht einfach, sich wiederholende Aufgaben im Bearbeitungsverlauf mit der Kundenbindung in Einklang zu bringen.

Wie Sie Stufe 4 (gewinnorientierter Service) erreichen:

- **Verbessern Sie die Erfahrung von Agents** mit KI-gesteuerten, umsetzbaren Insights, Orientierungshilfen für Prozesse und Empfehlungen für die Bearbeitung von Supportanfragen.
- **Entwickeln Sie Insights und Vorschläge aus dynamischen, umfangreichen Datenbanken** mit Interaktions- und Verhaltensdaten inklusive Feedback zu Stimmungen und Unterhaltungen.
- **Personalisieren Sie Ihre Customer Experience**, indem Sie die Absicht Ihrer Kund*innen proaktiv ermitteln und in den Kontext einbinden.
- **Beschleunigen Sie das Onboarding** und sorgen Sie mit Skripten, intelligenten Assistenten und KI-Bots kanalübergreifend für ein einheitliches Agent-Erlebnis.
- **Helfen Sie den Agents, sich während des Supports besser auf Ihre Kund*innen zu konzentrieren**, indem Sie Robotic Process Automation implementieren und Abläufe rationalisieren.

STUFE 4

Gewinnorientiert

ZUSAMMENARBEIT IM TEAM	AGENT-ERFAHRUNG (GANZHEITLICHE KUNDENSICHT)	WISSENSMANAGEMENT
Zusammenarbeit in Echtzeit mit gemeinsamen Arbeitsbereichen, Dashboards und Dateifreigaben	Multi-Session-Umge- bung für Agents mit KI-fähigen intelli- genten Produktivi- tätstools, Schnitt- stellen, KI-gestützten Analytics und Insights sowie RPA	KI-gestützte, umsetzbare oder prädiktive Insights und Next Best Actions für gängige und wiederkehrende Probleme

Branchenführende Unternehmen konzentrieren sich auf Personaleffizienz, schnellere Trainings, besseres Onboarding und kürzere Prozesszeiten mit KI.

Sie schaffen Kundentreue und Wachstumschancen, indem Sie der Erfahrung Ihrer Agents Vorrang einräumen und sie zu einem Teil Ihrer Differenzierung am Markt machen.

Ihre Fähigkeiten:

- Proaktive Lösung von Problemen, indem offene oder verwandte Anfragen und die Next Best Actions auf dem Bildschirm angezeigt werden
- Steigerung der Zufriedenheit und des Vertrauens Ihrer Kund*innen mit Analytics zu Unterhaltungen und Stimmungen sowie KI-gesteuerten prädiktiven Insights, die den Support personalisieren und Lösungen in Echtzeit beschleunigen
- Fokus auf die Interaktion mit den Kund*innen und die Problemlösung, indem sich wiederholende Aufgaben automatisiert und intelligente Produktivitätstools und Schnittstellen eingeführt werden

Ihre Herausforderungen:

Ihre Übersetzungs- und Transkriptionsfähigkeiten sind begrenzt, ebenso wie die Integration von Zusammenarbeitstools und Case-Management in Fällen, in denen Sie in

Echtzeit Hilfe von Expert*innen benötigen. Ihre Tools geben Empfehlungen ab, aber nur für bekannte oder frühere Kundenprobleme, und die robotergesteuerte Automatisierung ist auf einfache, sich wiederholende Aufgaben beschränkt.

Wie Sie Stufe 4+ (zukunftsorientierter Service) erreichen:

- Erfassen Sie Informationen und Kontext aus allen Kundeninteraktionen, indem Sie in Plattformen für die Zusammenarbeit und automatische Informationserfassungsprozesse wie die automatische Übersetzung und Transkription in Echtzeit investieren.
- Vertiefen Sie das Verständnis für jede Anfrage, um den Weg zur Lösung mit intelligent generierten Next Best Actions und Empfehlungen zu optimieren.
- Diagnostizieren Sie Probleme, und helfen Sie Expert*innen bei der Entscheidungsfindung – mit einer Plattform für die Zusammenarbeit, die Geschäfts- und Produktivitätsanwendungen in den Arbeitsablauf einbindet.

STUFE 4+

Zukunftsorientiert

ZUSAMMENARBEIT IM TEAM	AGENT-ERFAHRUNG (GANZHEITLICHE KUNDENSICHT)	WISSENSMANAGEMENT
Zusammenar- beitstool als Benu- tzeroberfläche für Kundenservice, Teaminteraktionen und Dashboards	Optimierte intelligente Empfehlungen, Next Best Actions und Anleitungen sowie Automatisierung komplexer, sich wiederholender Aufgaben	KI-gestützte, umsetzbare oder prädiktive Insights und Next Best Actions für längerwährende und komplexe Probleme

Ermöglichen Sie es Agents, den Webbrowser der Kund*innen anzuzeigen, damit zu interagieren und Probleme effizient zu beheben, indem Sie in Co- Browsing-Technologie investieren.

Sie stärken die Zusammenarbeit in Ihrem Team und entwickeln gemeinsam Innovationen zur Lösung komplexer Kundenprobleme. Sie verbinden Kund*innen nahtlos mit genau den Expert*innen, die sie benötigen – innerhalb oder außerhalb Ihres Unternehmens.

Was möchten Sie erreichen?

- Bereitstellung der richtigen Informationen, Fähigkeiten und Insights für Agents, damit sie Serviceanfragen über eine umfassende Plattform für die Zusammenarbeit verwalten können, in die auch die richtigen Kontextinformationen aus Business- und Produktivitätsanwendungen einfließen

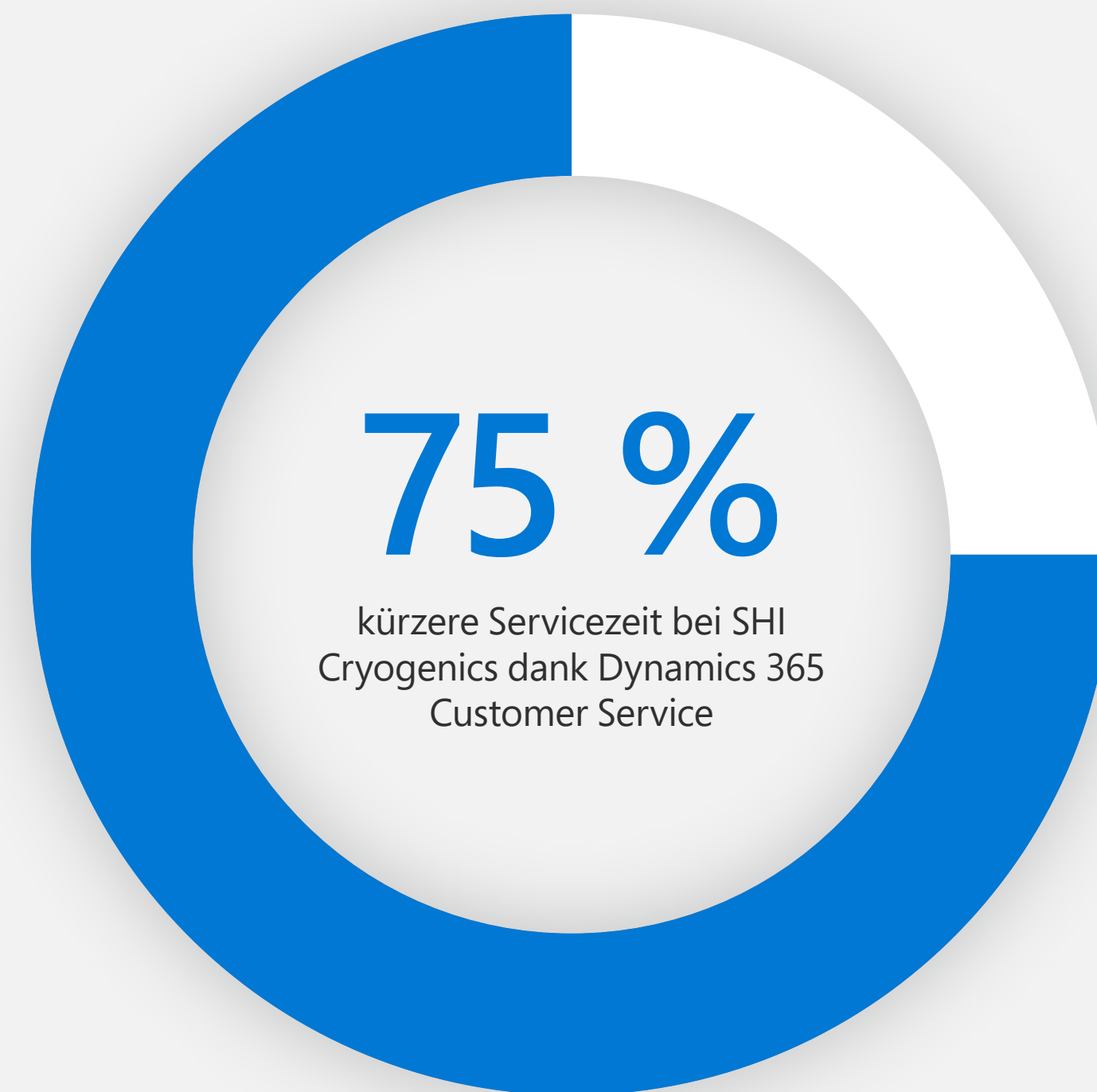
- Unterstützung von Expert*innen in jeder Sprache und zu jeder Zeit mithilfe von Übersetzungs- und Transkriptionssoftware
- Unterstützung der Benutzer*innen, Agents und Expert*innen bei der Lösung von Problemen mit Next Best Actions, Empfehlungen und Vorschlägen, die durch maschinelles Lernen generiert werden
- Bereitstellung von Informationen, personellen Ressourcen und Insights genau in dem Moment, in dem sie benötigt werden, sowie Einbindung von Zusammenarbeitsfunktionen direkt in den Arbeitsablauf



Die folgenden KPIs für Organisationen der Stufe 4 können Ihnen dabei helfen, Ihre eigenen Messgrößen für den Erfolg zu definieren und zu etablieren.

KPI FÜR KUND*INNEN	KPI FÜR KOSTEN	KPI FÜR EFFIZIENZ
↑ Kundenzufriedenheit (CSAT) ↑ Service und Qualität (SERVQUAL)	↓ Eskalationsrate ↓ Personalfluktuaton ↑ Ersparnis von Bearbeitungszeit ↓ Kosten für manuelle Dateneingabe	↑ Effizienz und Training von Mitarbeitenden ↑ Anzahl der Anfrageabschlüsse pro Agent ↑ First Call Resolution Rate ↓ Case Resolution Time ↓ Durchschnittliche Bearbeitungszeit

Organisationen, die Supportanfragen nahtlos bearbeiten und abschließen, erzielen konkrete Ergebnisse in den Bereichen Service, Kosten und Effizienz.



Wie SHI Cryogenics mit modernster Technologie die Nase vorn behält

SHI Cryogenics ist ein weltweit anerkannter Marktführer in der Herstellung von Kryotechnik u. a. für die Medizin-, Halbleiter-, Telekommunikations-, Elektronik- und Biochemiebranche. Obwohl langjähriger Pionier im Bereich Forschung und Entwicklung, setzte man bei SHI nach wie vor auf ineffiziente, zeitaufwändige manuelle Prozesse und Tools wie etwa Tabellenkalkulationen, um Kundenanforderungen zu erfüllen.

Um mehr Einblicke für ein besseres Reporting und kürzere Reparaturzeiten zu erhalten, setzte SHI Cryogenics auf Microsoft Dynamics 365. Die neue cloudbasierte Engagement-Plattform ist leistungsstark, flexibel und skalierbar genug, um die Anforderungen des globalen Kundenstamms

des Unternehmens zu erfüllen. Mit Dynamics 365 Customer Service kann SHI Cryogenics auf Echtzeit-Produktdaten zugreifen, diese an Kund*innen weitergeben und ihnen Insights in Leistungsprobleme und Serviceanforderungen geben. So war das Unternehmen auch in der Lage, die Reparaturzeiten von zwei Monaten auf zwei Wochen zu reduzieren und den Umsatz zu steigern.

Jetzt rationalisiert SHI Cryogenics den Produktservice weltweit und stattet seine Ingenieur*innen mit wichtigen Informationen aus, um Problemtrends besser analysieren, vorbeugende Wartung durchführen, Anlagen reparieren und bessere Produkte entwickeln zu können.

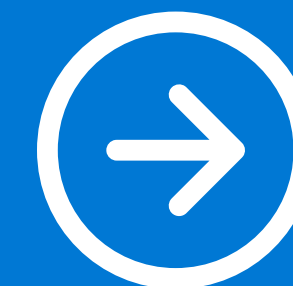
Machen Sie das Case-Management zu Ihrem Wettbewerbsvorteil

Das Abschließen von Anfragen beginnt damit, die Anforderungen, die Geschichte und den Kontext Ihrer Kund*innen zu verstehen. Wenn Ihre Agents über die erforderlichen Tools verfügen, um mit Kund*innen zusammenzuarbeiten und dort mit ihnen zu interagieren, wo sie es wünschen, ist es einfacher für sie, Eskalationen, Nachfassaktionen und Bearbeitungszeiten zu reduzieren.

Welche Ziele Sie auch mit der Modernisierung Ihrer Serviceorganisation verfolgen: Nutzen Sie die Empfehlungen in diesem E-Book – und

eine Lösung, die Agents dabei hilft, Anfragen schneller abzuschließen, wie [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#). So können Sie mehr aus Ihren Technologieinvestitionen herausholen, ohne zusätzliche Komplexität zu schaffen oder Risiken einzugehen.

Lesen Sie das nächste E-Book dieser Reihe, um zu erfahren, wie Sie mit dem Service-Differenzierungsmodell die Kundenzufriedenheit durch automatisierte, strukturierte Prozesse verbessern können.



Nächstes E-Book dieser Reihe:
Optimierung von Serviceprozessen