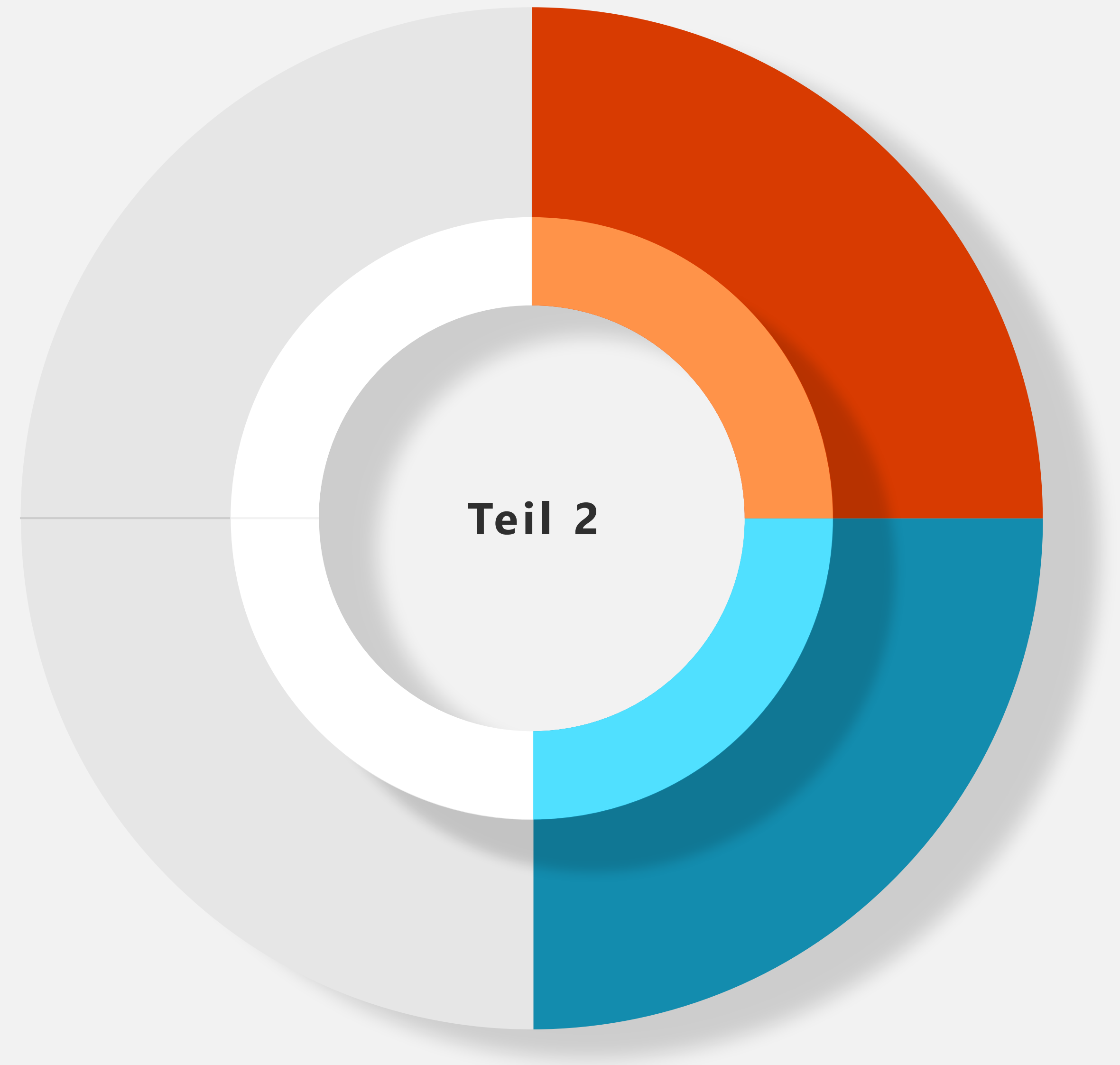


Intelligentes Weiterleiten von Serviceanfragen

Ein Service-Differenzierungsmodell



Inhaltsverzeichnis

Zielgruppe:

Serviceleiter*innen, die für die Contact Center- und Kundenservice-Erfahrungen verantwortlich sind

Geschätzte Lesezeit:

9 Minuten

TEIL 2

- 03** Einführung: Reibungsloses Supporterlebnis für alle Kund*innen
- 04** Definition Ihrer Wachstumsprioritäten mit dem Service-Differenzierungsmodell
- 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 Microsoft HR die Mitarbeiterbindung erhöhen konnte
- 12** Fazit: Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Kundenservicestrategie

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.

Reibungsloses Supporterlebnis für alle Kund*innen

Zu jeder Zeit und an jedem Tag muss Ihr Unternehmen Kund*innen, die sich mit Fragen zu Ihren Produkten und Dienstleistungen an Sie wenden, schnell helfen. Die Anfragen können über verschiedene Kanäle eingehen – per Telefon, E-Mail, Social Media, Chat oder andere digitale Kanäle. Dabei erwarten alle Kund*innen einen erstklassigen Service.

Viele Menschen nutzen automatisierte Prozesse und intelligente Self-Service-Tools wie virtuelle Assistenten und Chatbots. Wenn sie jedoch personalisierte Unterstützung durch menschliche Agents wünschen oder benötigen, haben Organisationen mit einem einheitlichen, intelligenten Routing einen klaren Wettbewerbsvorteil. Denn dies ermöglicht ihnen Folgendes:

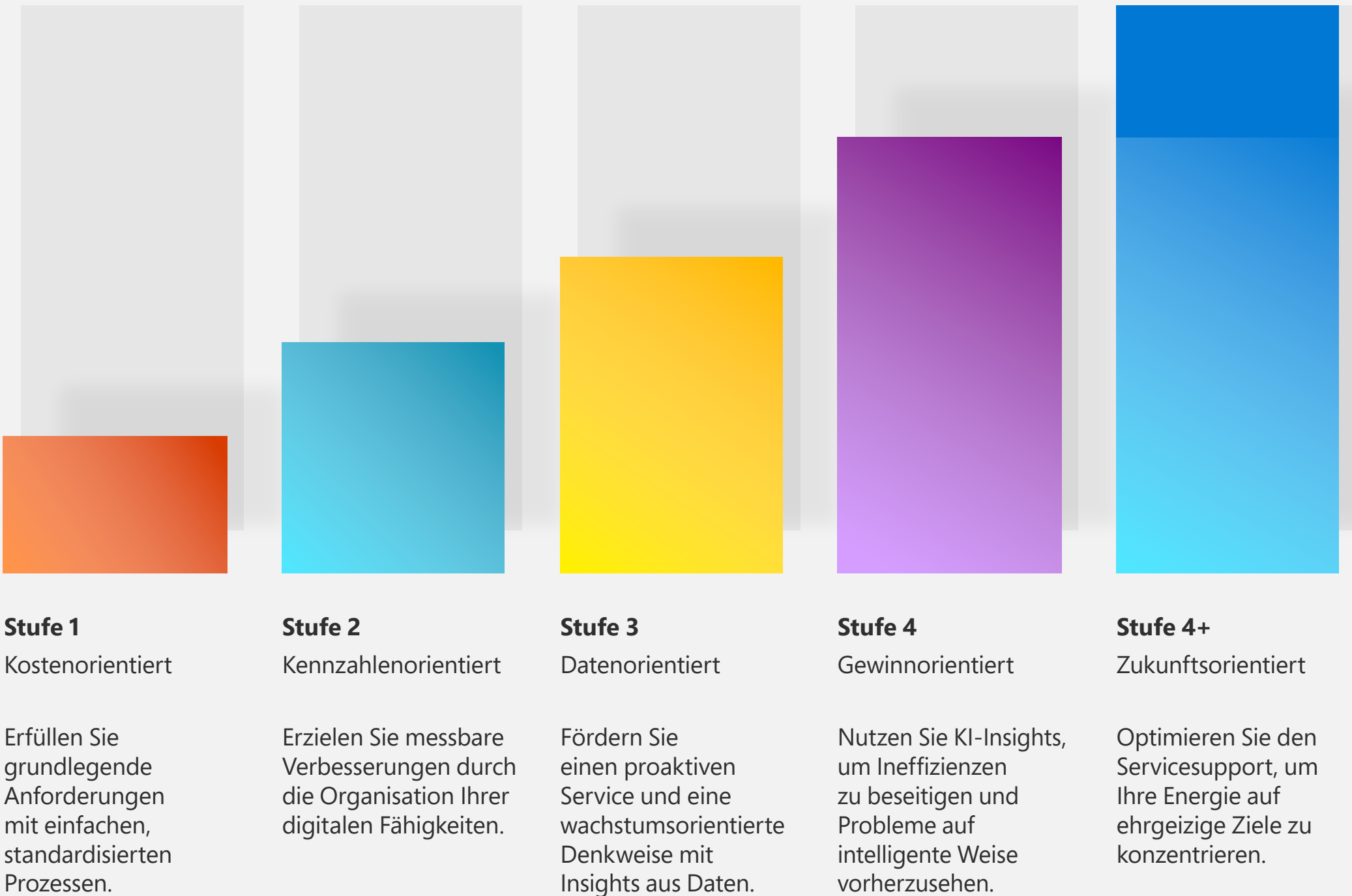
- Verbindung der Kund*innen mit dem besten Agent, der ihre Anforderungen erfüllen kann

- Einheitliches, effizientes Routing von jedem Kanal aus
- Schnelle Priorisierung, Sichtung und Zuweisung von Anfragen
- Ausgewogene Arbeitslast von Agents und korrekte Zuweisungen
- Schnellere Lösung von Problemen

Kund*innen erhalten die Hilfe, die sie benötigen, auf dem schnellsten und bequemsten Weg, ohne Verzögerungen, Umwege oder Sackgassen. Die Agents können mit höherer Geschwindigkeit und Produktivität arbeiten – und zu geringeren Kosten.

In diesem E-Book erfahren Sie, wie Ihre Organisation am besten auf ein proaktives, intelligentes Routing umstellt. Es folgt dem ersten E-Book der Reihe zum Service-Differenzierungsmodell: [Interaktionen mit Kund*innen zu deren Bedingungen](#).

Service-Differenzierungsmodell



Definition Ihrer Wachstums-prioritäten mit dem Service-Differenzierungsmodell

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.

STUFE 1

Kostenorientiert

**KONSOLIDIERTES
ROUTING**

Manuelle, Agent-
abhängige
Anfrageweiterleitungen

**AUTOMATISCHE
ANRUFVERTEILUNG**

First-in-first-out-
Warteschlangen für
alle Weiterleitungen

Wenn es um den Kundenservice geht, können Organisationen der Stufe 1 nicht mit den meisten ihrer Mitbewerber mithalten.

Sie bieten grundlegenden Support an, wobei Sie Kostensenkungen gegenüber der Customer Experience und den Erfahrungen Ihrer Agents Vorrang geben. Eingehende Serviceanfragen werden manuell an die jeweils nächsten verfügbaren Agents weitergeleitet, ohne dass zwischen Kunden- und Serviceanforderungen unterschieden wird.

Ihre Fähigkeiten:

- Einsatz menschlicher Agents, um erste Informationen zu sammeln und eingehende Serviceanfragen dann entsprechend zu kategorisieren und zu verteilen
- Manuelle Weiterleitung eingehender Anfragen an das jeweilige Team oder die zuständige Abteilung
- Umgang mit Engpässen und Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anfragen zu Spitzenzeiten im Support

Ihre Herausforderungen:

Kund*innen müssen oft lange Wartezeiten in Kauf nehmen. Wenn sie einen Agent erreichen oder an einen anderen Agent weitergeleitet werden, müssen sie ihr Problem jeder Person aufs Neue schildern. Außerdem können Agents Fehler bei der Erfassung und Übermittlung von Anfragedetails machen, was die Kund*innen zusätzlich frustriert. Ineffiziente Weiterleitungsprozesse und zu viele Übergaben verringern die Produktivität und treiben die Kosten in die Höhe.

Wie Sie Stufe 2 (kennzahlenorientierter Service) erreichen:

- **Bieten Sie eine Anrufplanung** mit Agents an, die sich mit einer Serviceanfrage auskennen.
- **Gewähren Sie Agents Zugriff auf Kundendetails und Serviceanforderungen**, damit sie Anfragen schneller abschließen können.
- **Geben Sie Vorgesetzten Insights in die Leistung**, damit sie Maßnahmen ergreifen können, um Fehler von Agents sowie ineffiziente Prozesse zu minimieren.

STUFE 2

Kennzahlenorientiert

KONSOLIDIERTES ROUTING

Teilweise automatisierte Kontexterfassung

AUTOMATISCHE ANRUFVERTEILUNG

Anrufplanung und grundlegende Leistungsdaten

Wenn Agents über ein gewisses Hintergrundwissen zu einer Serviceanfrage verfügen, verbringen sie oft weniger Zeit damit, mit Expert*innen und Vorgesetzten über die Problemlösung zu sprechen.

Sie sind bestrebt, die Erfahrungen von Kund*innen und Agents messbar zu verbessern. Sie haben einige Prozesse rationalisiert und Insights zur Verbesserung der Prozesseffizienz gewonnen, aber Sie haben die Weiterleitung und Verteilung noch nicht automatisiert.

Ihre Fähigkeiten:

- Bereitstellung grundlegender Hintergrundinformationen für Agents, um Kund*innen zu validieren und sich schneller in Serviceanliegen einzuarbeiten
- Verbesserung der Erfahrung in Warteschleifen, indem Sie die Wartezeiten verkürzen und eine Anrufplanung anbieten
- Verbesserung der Leistung von Agents und Prozessen durch eine regelmäßige, manuelle Analyse der Routingdaten

Ihre Herausforderungen:

Kund*innen warten in Warteschlangen, bis die richtige Person oder Ressource frei ist, die ihnen weiterhilft, oder sie werden mehrfach weitergeleitet und müssen grundlegende Informationen immer wieder angeben. Ihre Agents kennen sich mit den richtigen Eskalationskanälen nicht so gut aus.

Wie Sie Stufe 3 (datenorientierter Service) erreichen:

- **Fügen Sie automatisierte Weiterleitungs- und Verteilungsfunktionen hinzu**, um sicherzustellen, dass den Anfragen die richtigen Agents zugewiesen werden.
- **Bieten Sie zuverlässige, regelbasierte Protokolle** für die Priorisierung eingehender Anfragen.
- **Rationalisieren Sie die Prozesse zur Identifizierung und Kategorisierung von Serviceanfragen**, von der Übermittlung einer Anfrage bis zum Gespräch mit den jeweiligen Vorgesetzten.
- **Planen Sie die tatsächliche Verfügbarkeit der Agents**, indem Sie die aktuellen Fallzahlen und Zeitpläne in die Verteilungsprotokolle aufnehmen.

STUFE 3

Datenorientiert

**KONSOLIDIERTES
ROUTING**

Regelbasierte
Weiterleitung

**AUTOMATISCHE
ANRUFVERTEILUNG**

Regelbasierte
Zuweisungen und
einige automatische
Analytics

Regelbasierte Weiterleitungs- und Verteilungsprozesse sorgen dafür, dass Kund*innen schnell die Agents erreichen können, die sie effizient unterstützen.

Sie gehen bei der Transformation noch einen Schritt weiter. Sie erfassen zusätzliche Informationen über eingehende Serviceanforderungen und nutzen diese, um automatisierte, regelbasierte Weiterleitungs- und Verteilungsprozesse zu unterstützen. Agents greifen auf spezialisierte, aber vorhersagbare Fähigkeiten zurück.

Ihre Fähigkeiten:

- Einsatz von initialen Agents oder regelbasierten Assistenten, um Daten zu erfassen
- Automatische Priorisierung jeder eingehenden Serviceanfrage und Finden eines passenden Agents oder einer anderen Ressource
- Automatische Übergabe des relevanten Anfragekontexts bei der Eskalation von Anfragen
- Zuweisung von Anfragen basierend auf dem Fachwissen, den Fähigkeiten und der Echtzeit-Verfügbarkeit von Agents
- Analyse von Trends bezüglich der Agent-Verfügbarkeit und Ressourcenverwaltung

Ihre Herausforderungen:

Das automatisierte Routing beruht immer noch auf einer manuellen Dateneingabe, was Ungenauigkeiten mit sich bringen oder dazu führen kann, dass relevante Serviceanfragen übersehen werden. Ihre regelbasierten Ticketprotokolle decken selten alle Situationen ab und berücksichtigen nicht den Schweregrad des Problems und die Stimmung der Kund*innen.

Wie Sie Stufe 4 (gewinnorientierter Service) erreichen:

- **Nutzen Sie virtuelle Assistenten, um eingehende Serviceanfragen mit Kontext zu versehen**, die Ursachen zu ermitteln und andere lösbare Probleme vorherzusagen.
- **Kategorisieren und priorisieren Sie eingehende Anfragen auf intelligente Weise** auf der Grundlage des benötigten Fachwissens, der aktuellen Stimmung und des Schweregrads des Problems.
- **Analysieren und beseitigen Sie sämtliche Ineffizienzen** im Zusammenhang mit Routingprotokollen oder der Verfügbarkeit und Leistung von Mitarbeitenden.

STUFE 4

Gewinnorientiert

**KONSOLIDIERTES
ROUTING**

Intelligentes
Routing

**AUTOMATISCHE
ANRUFVERTEILUNG**

Intelligente
Anfragezuweisungen
und Analytics

Nahtlose, effiziente und personalisierte Interaktionen stärken das Vertrauen der Kund*innen in Produkte und Dienstleistungen und tragen zu Wachstum und Rentabilität bei.

Sie nutzen einen innovativen, systematischen Ansatz. KI-Bots ergänzen Serviceanfragen um Kunden- und Produktdetails. Intelligente Routingfunktionen identifizieren rasch alle Kund*innen und bieten schnell Ressourcen an, die das Problem lösen.

Ihre Fähigkeiten:

- Nahtlose Übertragung von Serviceanfragen zwischen Agents und virtuellen Assistenten
- Auswahl von Expert*innen basierend auf Verfügbarkeit, Effizienz und vergangener Performance bei ähnlichen Kundenanfragen
- Einsatz virtueller Assistenten, um häufige Probleme zu lösen und auf der Grundlage von Kunden- und Produktinformationen künftige Anforderungen vorherzusagen
- Analyse der Interaktionen zwischen Kund*innen und Agents, um Erkenntnisse bezüglich der aktuellen Stimmung und andere Insights zu erhalten, die zur Klassifizierung und Weiterleitung eingehender Serviceanfragen verwendet werden können
- Mühelose Analyse, Diagnose und Behebung von Problemen bezüglich der Weiterleitungsleistung und Verfügbarkeit von Agents

Ihre Herausforderungen:

Virtuelle Assistenten können künftige Serviceanfragen nicht immer prognostizieren, und diese Anfragen werden nicht effektiv bei den Schätzungen für die Anfragenverteilung berücksichtigt. Es gibt Raum für weitere Verbesserungen, um die Interaktionen zwischen Kund*innen und Agents zu vereinfachen und zu reduzieren.

Wie Sie Stufe 4+ (wachstumsorientierter Service) erreichen:

- **Versorgen Sie Ihre Agents mit vollständigen Kundenprofilen** und interaktionsspezifischen Insights
- **Gehen Sie über vorgegebene Prozessabläufe und Warteschlangenlogik hinaus**, indem Sie zuverlässige Funktionen für maschinelles Lernen einbinden.
- **Machen Sie es möglich, dass Ihr gesamtes Supportsystem als ein einziges Contact Center funktioniert** – nahtlos sowie unabhängig bezüglich Zeitzonen, Supportthemen und Kundenanforderungen.

STUFE 4+

Zukunftsorientiert

**KONSOLIDIERTES
ROUTING**

Detailergänzung
und proaktiver
KI-Support

**AUTOMATISCHE
ANRUFVERTEILUNG**

Anrufverteilung auf
Basis der Fähigkeit,
bei den nächsten
Schritten helfen
zu können

Praktisch nichts hält Ihre Organisation zurück. Sie haben vor, die bestehenden Klassifizierungs- und Zuweisungsfunktionen im Laufe der Zeit weiter zu optimieren und neue, wirklich transformative Funktionen hinzuzufügen.

Was möchten Sie erreichen?

- **Einheitliche Klassifizierung eingehender Serviceanfragen aus beliebigen Kanälen** unter Berücksichtigung von prädiktiven Verhaltensattributen, der aktuellen Stimmungslage sowie der erforderlichen Kompetenzen und Initiativen
- **Dynamische Anpassung von Routingalgorithmen und -prozessen**, um auf atypische Anfragevolumina, Serviceausfälle und erwartete erforderliche Folgemaßnahmen zu reagieren

Organisationen der Stufe 4+ entwickeln ihre Routingfähigkeiten mit bahnbrechenden Innovationen weiter und etablieren sich als Vorreiter der Branche.



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



First Response Time



First Call Resolution Rate

KPI FÜR KOSTEN



Anzahl Kundenübergaben

KPI FÜR EFFIZIENZ



Durchschnittliche Anzahl Anrufweiterleitungen



Produktivität der Agents/Mitarbeitenden

Organisationen mit intelligenten Routingfunktionen erzielen im Kundenservice und für den Geschäftsbetrieb konkrete Ergebnisse.

Wie Microsoft HR die Mitarbeiterbindung erhöhen konnte



Kürzere Case Resolution Time – im Durchschnitt um 18 Stunden pro Anfrage



Höhere Lösungsrate von Problemen am ersten Kontaktpunkt (Anstieg auf 29 %)



Höhere Produktivität der Personalfachkräfte, was jeden Monat mehr als 3.000 Arbeitsstunden spart

Microsoft Human Resources (HR) bearbeitet jährlich mehr als eine Million Anfragen seiner internen Kund*innen – der Mitarbeitenden von Microsoft. Diese reichen von einfachen Fragen, zum Beispiel, wie man eine bestimmte Arbeitgeberleistung beantragt, bis hin zu komplexen Anfragen, wie etwa, was bei einem Umzug an einen neuen Standort oder Arbeitsplatz zu beachten ist.

Viele Jahre lang behandelte Microsoft HR alle Anfragen weitgehend auf die gleiche Weise: Jede per E-Mail eingereichte Anfrage wurde manuell an die nächste verfügbare Personalfachkraft weitergeleitet, ohne die spezifischen Anforderungen des Mitarbeitenden zu berücksichtigen.

Um eine ansprechendere User Experience zu gestalten, die für mehr Zufriedenheit sorgt, setzte Microsoft HR AskHR ein, eine KI-gesteuerte Employee-Engagement-Plattform. AskHR wurde mit Dynamics 365 und der Microsoft Power Platform entwickelt und nimmt Anfragen über ein Webportal, Chatbot und andere Kanäle entgegen. Anschließend werden komplexere Anfragen auf intelligente Weise klassifiziert und an die entsprechende Fachkraft weitergeleitet, was eine schnellere und individuellere Unterstützung ermöglicht.

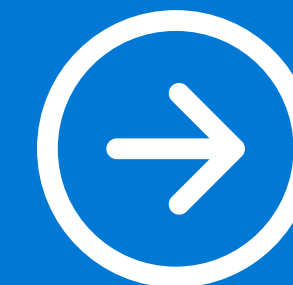
Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Kundenservicestrategie

Ein außergewöhnlicher Service, also die Art von Service, die erstklassige Unternehmen auszeichnet, erfordert ein einheitliches, intelligentes Routing. Die Kund*innen fühlen sich gehört und verstanden, und die Agents haben mehr Zeit, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

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

sichere Plattform wie [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#), um mehr aus Ihren Technologieinvestitionen herauszuholen und zugleich die Komplexität zu verringern und Risiken zu reduzieren.

Lesen Sie das nächste E-Book dieser Reihe, um zu erfahren, wie Sie das Service-Differenzierungsmodell nutzen können, um die Produktivität Ihrer Agents zu steigern und Ihre Fähigkeiten in den Bereichen Case-Management und Problemlösung weiterzuentwickeln.



Nächstes E-Book dieser Reihe:
Effizientes Verwalten und Abschließen von Anfragen