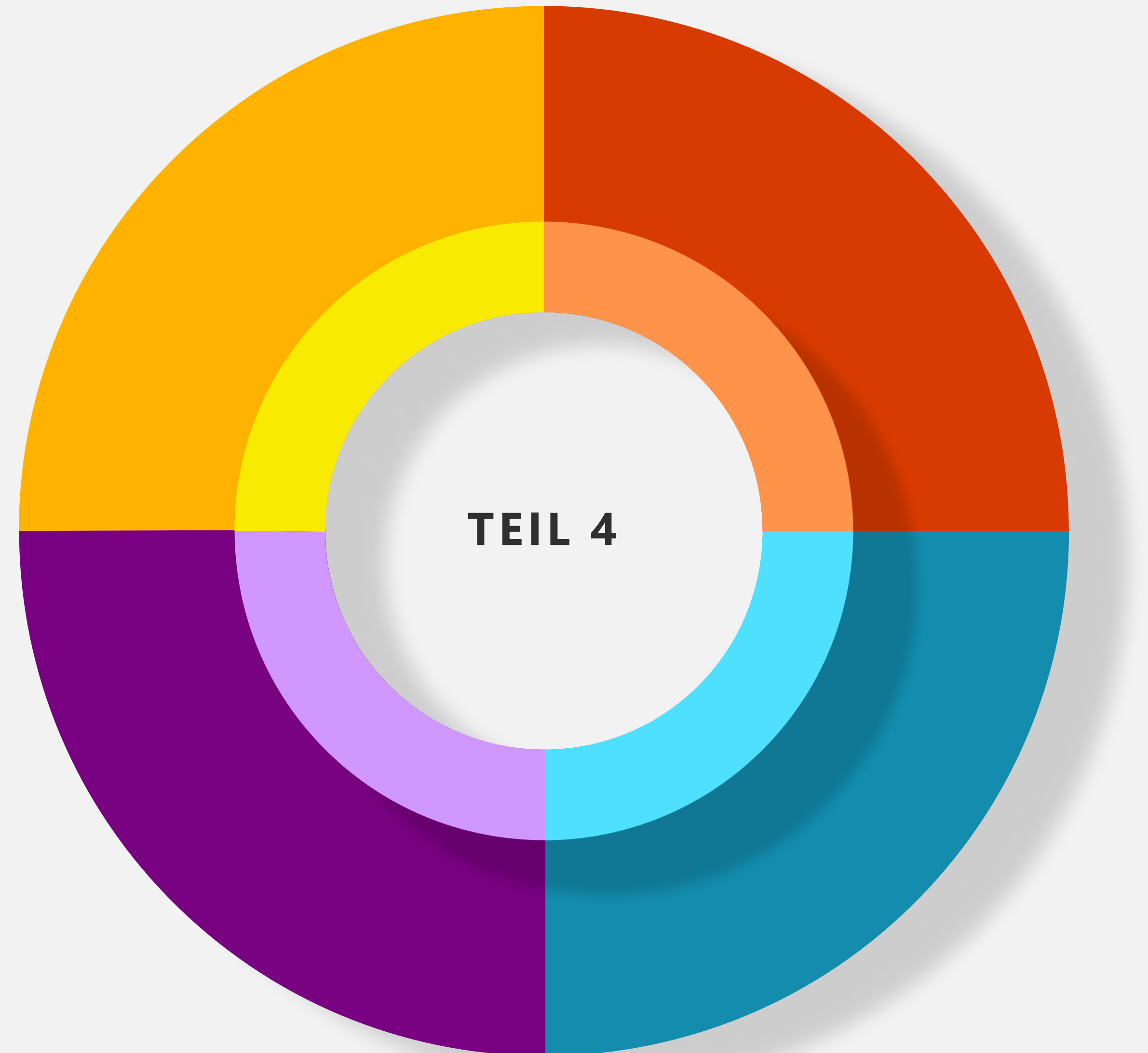


E-Book-Reihe

Optimierung von Serviceprozessen

Ein Service-Differenzierungsmodell



Inhaltsverzeichnis

Zielgruppe:

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

Geschätzte Lesezeit:

10 Minuten

TEIL 4

- 03** Einführung: Kundenzufriedenheit mithilfe von Automatisierung und strukturierten Prozessen verbessern
- 04** Optimierungsmöglichkeiten mit dem Service-Differenzierungsmodell erkennen
- 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 Westpac New Zealand seine Customer Experience transformierte
- 12** Fazit: Der nächste Schritt zur Optimierung Ihrer Serviceprozesse

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.

Kundenzufriedenheit mithilfe von Automatisierung und strukturierten Prozessen verbessern

Entscheidungen darüber, wie Sie Ihren Kundenservice am besten optimieren, erfordern ein eingehendes Verständnis der Anforderungen und Probleme Ihrer Kund*innen sowie Echtzeitbewertungen von Schweregrad, Stimmung und Absicht bei Interaktionen. Automatisierte, strukturierte Prozesse können nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch Frustrationen bei Agents und Kund*innen beseitigen. Und genau dies ist der Weg zur Schaffung von Serviceerlebnissen, aus denen Vertrauen und Zuversicht entstehen.

Durch die Optimierung des Kundenservice können Organisationen:

- Workflows mit standardisierten Prozessen für die Bewertung von Agents und die Verbesserung der Interaktionen verbinden.

- Reaktionen von Agents an den Schweregrad der Probleme und die emotionale Verfassung der Kund*innen anpassen.
- automatisch intelligente Insights und Vorschläge generieren, damit die Agents konzentriert und engagiert bleiben.
- konsistente Abläufe zwischen Teams bei Leistungs- und Prozessänderungen steigern.

In diesem E-Book erfahren Sie mehr über die Tools, Technologien und Prozesse, die eine verbesserte Strategie zur Optimierung des Kundenservice unterstützen. Dies ist der letzte Teil einer vierteiligen E-Book-Reihe mit folgenden weiteren Themen: [Interaktionen mit Kund*innen zu deren Bedingungen](#), [Intelligentes Weiterleiten von Serviceanfragen](#) und [Effizientes Verwalten und Abschließen von Anfragen](#).

Service-Differenzierungsmodell



Optimierungsmöglichkeiten mit dem Service-Differenzierungsmodell erkennen

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

INSIGHTS IN ECHTZEIT

Manuelle Analyse des erbetenen Feedbacks

UNTERHALTUNGS- UND STIMMUNGSANALYSE

Manuelle Überprüfungen von aufgezeichneten Interaktionen und Feedback

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Regelmäßige Überprüfung und Überarbeitung von Prozessen

In Organisationen der Stufe 1 erfolgen die Prüfung von Interaktionen und die Bereitstellung von Feedback manuell.

Bei der Erbringung von Services sind Sie auf menschliche Intervention angewiesen. Vorgesetzte haben eine ganz eigene Herangehensweise an die Steuerung von Prozessen.

Ihre Fähigkeiten:

- Arbeiten in isolierten Teams und Organisationen
- Identifizierung von Problemen anhand von Interaktionsdatensätzen, Feedbacksystemen, Tabellenkalkulationen und einfachen Scorecards
- Reaktive Durchführung von Leistungsfeedback und -analysen

Ihre Herausforderungen:

Konsistente, organisationsweite Prozessänderungen sind eine Herausforderung, da einzelne Vorgesetzte Probleme unterschiedlich analysieren, die Leistung und Effizienz der einzelnen Teams variieren und prozessbedingte Probleme, die sich auf Kund*innen und Agents

auswirken, unbemerkt bleiben. Auf dieser Stufe geschehen Prozessverbesserungen in der Regel rein zufällig und sind von Team zu Team und in Bezug auf die Thematik nicht konsistent.

Wie Sie Stufe 2 (kennzahlenorientierter Service) erreichen:

- **Generieren und analysieren Sie konsistente Datasets** über alle Systeme hinweg, und entwickeln Sie eine gleichbleibende, gründliche Darstellungsform dieser Daten für Entscheidungstragende und Vorgesetzte.
- **Bieten Sie Zugriff auf aufgezeichnete Interaktionen, eine einheitliche Scorecard und einen geordneten Prüfprozess** für alle Agents und Vorgesetzte, um Leistungsfeedback besser erfassen, kommunizieren und speichern zu können.
- **Implementieren Sie organisationsweite Prozessleitfäden** zur Verbesserung der Workflows auf konsistente, leicht ausführbare Weise.

STUFE 2

Kennzahlenorientiert

INSIGHTS IN ECHTZEIT

Über die meisten Systeme aggregierte, jedoch manuell analysierte Daten

**UNTERHALTUNGS-
UND
STIMMUNGSANALYSE**

Konsolidiertes Feedback zur Leistung, bereitgestellt von Vorgesetzten

**ROBOTIC PROCESS
AUTOMATION**

Strukturierte Unterstützung der Prozessoptimierung, um Verbesserungen voranzutreiben

In Organisationen der Stufe 2, die strukturierte Prozesse eingeführt haben, sind die Optimierungen konsistenter und wiederholbarer.

Mit einheitlichen Methoden für die Datenerfassung und -darstellung können Vorgesetzte datengestützte Entscheidungen treffen und Prozessänderungen standardisieren. Manuelle Verfahren verringern jedoch die Produktivität und führen zu Inkonsistenzen zwischen den Teams.

Ihre Fähigkeiten:

- Konsolidierung von Insights in einheitlichen, manuell aktualisierten Scorecards
- Organisationsweite Erfassung von Kennzahlen, um die Leistung zu bewerten und notwendige Verbesserungen in isolierten Systemen zu ermitteln
- Umsetzung organisationsweiter Änderungen mit einheitlichen Leitlinien

Ihre Herausforderungen:

Die Identifizierung und Quantifizierung notwendiger Prozessverbesserungen kann sich als schwierig erweisen, und die Umsetzung dieser Verbesserungen nimmt viel Zeit in Anspruch.

Für Ihre Führungskräfte ist es möglicherweise schwieriger, die Leistung genau zu beurteilen, da die Methoden der Leistungsanalyse lückenhaft und die Datenerfassung, -interpretation und -bereitstellung in den verschiedenen Teams und Funktionen nicht einheitlich sind.

Wie Sie Stufe 3 (datenorientierter Service) erreichen:

- **Stellen Sie auf eine automatische, organisationsweite Datenkonsolidierung um**, und verwenden Sie ein Dashboard, um eine Kombination aus regelbasierten und übergeordneten Insights zu verfolgen.
- **Erfassen und digitalisieren Sie alle Interaktionen im Kundenservice** für Leistungsbewertungen und Coaching.
- **Erstellen Sie systematische Workflows in einem integrierten System**, um Prozessverbesserungen zu vereinfachen, zu automatisieren und zu kommunizieren.

STUFE 3

Datenorientiert

INSIGHTS IN ECHTZEIT

Regelbasierte Warnungen und Analysen aus integrierten Datenbanken

UNTERHALTUNGS- UND STIMMUNGSANALYSE

Verwendung von Aufzeichnungen und Transkriptionen für das automatische Extrahieren von Insights

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Vorschläge und Implementierungen für die automatisierte Prozessoptimierung (Anfangsphase)

Organisationen der Stufe 3 treffen datengestützte Entscheidungen dank automatisierter Datenerfassung, Dashboards und verbesserter Verbindungen zwischen Systemen und Prozessen.

Sie ergänzen die Prozess-Insights um Informationen, die automatisch in der gesamten Organisation erfasst werden. Mithilfe dashboardbasierter Insights und Feedbackanalysen ist es einfacher geworden, die Ursachen von Problemen zu erkennen und zu beseitigen.

Ihre Fähigkeiten:

- Verbesserungen bezüglich Kosten, Effizienz und Servicequalität durch datengestützte Insights
- Integration zuvor isolierter Systeme und Prozesse in der gesamten Organisation
- Untersuchung von Leistungs- und Service-Analytics mit regelmäßig aktualisierten Dashboards
- Automatische Generierung von Insights zur Leistung von Agents und zur Kundenstimmung
- Verbesserung von Prozessen durch automatische Integration in Workflows

Ihre Herausforderungen:

Einfache Änderungen können teuer oder schwierig umzusetzen sein. Insights aus dem Coaching sind nicht bei allen Vorgesetzten

einheitlich, und das Feedback erfolgt möglicherweise nicht schnell genug. Die konsequente Weiterleitung schwieriger Serviceanfragen an erfahrene Agents kann eine Herausforderung darstellen.

Wie Sie Stufe 4 (gewinnorientierter Service) erreichen:

- **Erweitern Sie menschliche Beobachtungen um** KI-gestützte Vorschläge und Insights.
- **Personalisieren Sie Dashboards für alle** mit wichtigen Insights, Kennzahlen, Warnungen und Aktionen.
- **Bieten Sie automatisierte Analysen, Feedback und Empfehlungen in Echtzeit** mithilfe regelbasierter und KI-gestützter Insights.
- **Nutzen Sie Robotic Process Automation (RPA)**, um sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren und Prozesse zu optimieren.

STUFE 4

Gewinnorientiert

INSIGHTS IN ECHTZEIT

Dynamische, anpassbare Dashboards, die KI-gesteuerte Insights bieten

UNTERHALTUNGS- UND STIMMUNGSANALYSE

Stimmungssignale und dialogorientierte Analytics in Echtzeit, die für Coaching und Anfragezuweisung eingesetzt werden

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

RPA-Workflows, die zur Prozessoptimierung genutzt werden

Branchenführende Unternehmen integrieren KI, RPA und personalisierte Dashboards für die Echtzeitanalyse von Kundenserviceprozessen.

Ihr innovativer, systemoptimierender Ansatz zur Verbesserung des Kundenservice umfasst Echtzeit- und vorausschauende Insights sowie Interaktionsbewertungen. Die Automatisierung ist der Schlüssel zu Ihrem Erfolg.

Ihre Fähigkeiten:

- Verbesserung und Erweiterung von Analytics und Insights in der gesamten Organisation mithilfe von KI
- Automatisierung wiederkehrender Aufgaben und Prozessverbesserungen durch RPA
- Einsatz von Live-Dashboards mit zentralen Leistungskennzahlen, Warnungen und erforderlichen Aktionen
- Bereitstellung von Echtzeit-Feedback in Kundeninteraktionen, um schwierige Situationen zu entschärfen
- Optimierung von Coaching und Training durch sofortiges Feedback

Ihre Herausforderungen:

Die Insights von Stimmungsanalysen zu einzelnen Themen richtig zu interpretieren, kann eine Herausforderung darstellen. Roboter gesteuerte Prozessverbesserungen sind möglicherweise auf einfache Abläufe beschränkt.

Wie Sie Stufe 4+ (zukunftsorientierter Service) erreichen:

- **Unterstützen Sie Geschäftsanwender*innen mit Insights durch Stimmungsanalysen**, damit Agents auf Echtzeit-KPI-Interventionen reagieren können.
- **Entwickeln Sie einen einfachen, strukturierten Prozess** zur Kombination automatisierter Insights und gewonnener Erkenntnisse, um durchgehende Prozessverbesserungen über das Contact Center hinaus zu bewirken.
- **Unterstützen Sie Geschäftsanwender*innen und Entscheidungstragende bei der Gestaltung von Optimierungslösungen** mit No-Code- und Low-Code-Entwicklungstools.

STUFE 4+

Zukunftsorientiert

INSIGHTS IN ECHTZEIT

Erweiterte KI-gestützte Insights zur Einbeziehung von Next Best Actions für komplexe Probleme

UNTERHALTUNGS- UND STIMMUNGSANALYSE

Optimierte Insights sowie Serviceeskaltungen und -interventionen zur Minimierung schwieriger Interaktionen

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Automatisierte Prozessoptimierung durch intelligente RPA

Zukunftsorientierte Unternehmen setzen neueste Technologien ein, um die Abläufe im Kundenservice zu optimieren und auf relativ einfache Weise schnelle und sinnvolle Verbesserungen zu erzielen.

Die Strategie, die Sie zur Serviceoptimierung umsetzen, ist ein Vorbild für andere in Ihrer Branche. Die künftige Entwicklung Ihrer Strategie umfasst die Möglichkeit für mehr Menschen, sich zu beteiligen, sowie KI-gestützte Agent-Führung und Echtzeitempfehlungen zur Verbesserung von Interaktionen.

Was möchten Sie erreichen?

- **Integration einer dynamischen, KI-gesteuerten Plattform im Kundensupport, die Agents wirklich anleitet** und in Echtzeit unterhaltungsbezogene Insights liefert
- **Kennzeichnung erforderlicher Maßnahmen für Vorgesetzte**, indem Empfehlungen zur KPI-Verwaltung in Echtzeit in die Supporterfahrung eingebunden werden
- **Möglichkeit für Geschäftsanwender*innen und Führungskräfte**, Systeme mithilfe von No-Code- und Low-Code-Tools, Prozessautomatisierungen und einem ganzheitlichen Verständnis der notwendigen betrieblichen Veränderungen zu verfeinern



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



Service und Qualität
(SERVQUAL)



Abbruchrate
eingehender
Anfragen

KPI FÜR KOSTEN



Gesprächsdauer
in Minuten

KPI FÜR EFFIZIENZ



Durchschnittliche
Abschlusszeit

Unternehmen, die ihre Serviceabläufe optimieren, können mit messbaren Verbesserungen hinsichtlich Kosten, Effizienz und Kundenzufriedenheit rechnen.

Wie Westpac NZ seine Customer Experience transformierte



7-fache

Reduzierung
der Stunden für
manuelle Prozesse



3.850

eingesparte
Arbeitsstunden pro
Woche



200.000 NZD

Einsparungen pro
Woche

Westpac NZ ist eine der größten Banken Neuseelands. Bis 2008 stellte die Betreuung ihrer 1,3 Millionen Kund*innen eine echte Herausforderung dar, da die Kundendaten über viele verschiedene Plattformen verteilt und die Prozesse recht zeit- und arbeitsintensiv waren.

Um die Customer Experience zu verbessern und künftige Innovationen zu planen, stellte Westpac NZ ihre lokale CRM-Umgebung (Customer Relationship Management) auf Microsoft Dynamics 365 um. Zehn Jahre später beschleunigte Westpac NZ ihre Optimierungsstrategie durch die Einführung der Produkte von Dynamics 365 Customer Service und Sales. Dies ermöglichte es der Bank, eine zentrale Quelle für Kundendaten zu erstellen und das Onboarding und die Nachbetreuung von Kund*innen sowie die Personalisierung zu standardisieren.

Mit der Einführung der Microsoft Power Platform konnte sich das technische Team einen neuen agilen Arbeitsstil aneignen und mehr als 20 rationalisierte, automatisierte Prozesse bereitstellen, die das Servicemodell der Bank direkt verbesserten.

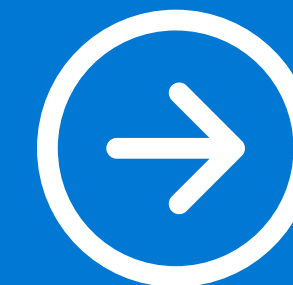
Heute kann Westpac NZ schnell und einfach Lösungen entwickeln, die den Kundenanforderungen gerecht werden. Die Reaktionszeiten sind dank automatisierter Initiativen kürzer. Und die Zeit und das Geld, die durch die Automatisierung eingespart wurden, konnten für die Unterstützung der Kund*innen verwendet werden. Ein kultureller Fokus auf ständige Verbesserungen, gefördert durch die erweiterten technischen Fähigkeiten und die Partnerschaft mit Microsoft, sorgt dafür, dass der Kundenservice auch künftig weiter optimiert werden kann.

Der nächste Schritt zur Optimierung Ihrer Serviceprozesse

Die Verbesserung Ihrer Serviceprozesse kann sich auf viele Aspekte Ihres Unternehmens auswirken. Klare, verständliche Leistungskennzahlen führen zu zufriedeneren Mitarbeitenden und einer stärkeren Bindung von Talenten. Die Automatisierung von Prozessen erhöht die Produktivität und Innovationsfähigkeit aller Teams. Und natürlich kann eine bessere Kundenzufriedenheit den Umsatz steigern, die Markenaffinität erhöhen und Ihr Unternehmen zum Branchenführer machen.

Nutzen Sie die Empfehlungen in diesem E-Book und in den drei vorangegangenen E-Books der Reihe „Service-Differenzierungsmodell“, um mit Kund*innen zu ihren Bedingungen zu interagieren, Serviceanfragen auf intelligente Weise weiterzuleiten, Anfragen effizient zu verwalten und abzuschließen und Ihre Serviceabläufe zu optimieren.

Beginnen Sie noch heute, Ihre Serviceorganisation mit einem anpassbaren und sicheren Produkt wie [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) auf ein neues Niveau zu heben. Sie können es 30 Tage lang kostenlos testen.



Beginnen Sie mit einer Testversion von Dynamics 365 Customer Service.

Oder starten Sie die Produkttour.

© 2023 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument wird ohne Mängelgewähr zur Verfügung gestellt. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und Ansichten, einschließlich URLs und anderer Verweise auf Websites, können ohne Vorankündigung geändert werden. Sie tragen das Risiko der Nutzung. Mit diesem Dokument erhalten Sie keinerlei Rechte an geistigem Eigentum eines Microsoft-Produkts. Sie dürfen dieses Dokument zu internen Referenzzwecken kopieren und verwenden.