



Verbesserung des Kundenerlebnisses im Zeitalter der digitalen Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

- | Einführung
- | Optimierung von Ressourcen und Budget für einen erstklassigen Kundenservice
- | Konzentration auf kurze Reaktionszeiten und die Problemlösung direkt beim ersten Anruf
- | Einbindung der gesamten Belegschaft in eine globale Kundendienststrategie
- | Bewältigung der Interaktionspräferenzen mehrerer Generationen
- | Fazit



Einführung

Die Geschwindigkeit des Wandels hin zu einer Welt, die auf digitalem Austausch basiert, zwingt (private und öffentliche) Unternehmen und Organisationen dazu, ihre Strategien rund um das Kundenerlebnis auf den Prüfstand zu stellen. Sie müssen den neuen Kommunikationsgewohnheiten sowie den digitalen Medien und sozialen Netzwerken Rechnung tragen. Dabei darf jedoch die persönliche Note im zwischenmenschlichen Austausch nicht verloren gehen. Entscheidungsträger müssen einen Weg finden, den Zwiespalt dieser neuen Ära der digitalen Kommunikation zu überwinden. Nur so können sie das erstklassige Angebot schaffen, das von den Kunden erwartet wird.

Um voranzukommen, müssen wir aus den Erfahrungen der Vergangenheit lernen, die Bedürfnisse der anspruchsvollen und gehetzten Kunden von heute berücksichtigen und die Zukunft mit neuen Werkzeugen und Technologien wie der künstlichen Intelligenz (KI) gestalten, die für jedermann leicht zugänglich werden.

Herausforderungen angehen

Die Verbesserung des Kundenerlebnisses im neuen Zeitalter der digitalen Kommunikation bringt die alte Herausforderung mit sich, dass Bestandskunden gehalten und neue Kunden gewonnen werden müssen. Sie ist jedoch auch mit einer Reihe neuer Hürden verbunden. Um ihr Geschäft zu erhalten und wettbewerbsfähig zu bleiben, stehen Unternehmen im Hinblick auf folgende Aspekte unter Zugzwang:

- **Optimierung von Ressourcen und Budget, um einen erstklassigen Kundenservice zu bieten:** Unternehmen müssen dafür sorgen, dass sich Mitarbeiter und Experten – eine kostbare und kostspielige Ressource – auf Themen mit hohem Mehrwert konzentrieren, während Self-Service-Tools alltägliche Anforderungen bewältigen, ohne die Zufriedenheit ihrer Kunden zu beeinträchtigen. Die erfolgreiche Bewältigung dieser Herausforderung wird unmittelbare und greifbare Ergebnisse in Form von Kosteneinsparungen, einem Gefühl der Wertschätzung bei der Belegschaft und allgemeiner Effizienz bewirken.

- **Konzentration auf kurze Reaktionszeiten und die Problemlösung direkt beim ersten Anruf:** Das Kundenerlebnis lässt sich daran messen, wie lange es dauert, auf eine Anfrage zu reagieren, und wie genau die Reaktion ausfällt. Das bedeutet, dass die Kunden zum richtigen Zeitpunkt mit dem richtigen Experten verbunden werden und dass die Mitarbeiter an der Schnittstelle mit den entsprechenden Tools ausgestattet werden, um die relevanten Informationen zu finden und das Problem schnell zu lösen. Ein zufriedener Kunde wird zu einem Stammkunden, der Ihre Marke weiterempfiehlt und für sie wirbt.
- **Einbindung der gesamten Belegschaft in eine globale Kundendienststrategie:** Die Öffnung der Rolle des Kundenbetreuers für das gesamte Unternehmen kann sich als schwierig erweisen, insbesondere in Großunternehmen. Selbst wenn Mitarbeiter bereit sind, ihren Kollegen an vorderster Front zu helfen, müssen diese Experten mit den richtigen Tools für die Zusammenarbeit ausgestattet sein, damit sie auf Abruf erreichbar sind. Die Vorteile eines solchen Ansatzes kommen sowohl den Kunden zugute, da sie hochwertige Antworten erhalten, als auch den Mitarbeitern, da sie gemeinsam im Team arbeiten.
- **Bewältigung der Interaktionspräferenzen mehrerer Generationen:** Es kann eine große Herausforderung sein, einen gleichbleibend guten Service zu bieten und gleichzeitig mehrere Interaktionskanäle sowie die zunehmenden digitalen Kanäle bei der jüngeren Generation zu bedienen. Wenn Sie diese Kanäle jedoch nicht anbieten, kann das Ihren Kundenstamm einschränken. Die Öffnung von Interaktionskanälen bietet Unternehmen eine große Chance, neue Interessenten anzusprechen und die Customer Journey zu optimieren, indem sie Informationen und Daten aus verschiedenen Quellen miteinander verknüpfen. Auf diese Weise können Kundenerwartungen besser erfüllt und das Geschäft möglicherweise angekurbelt werden.

Optimierung von Ressourcen und Budget für einen erstklassigen Kundenservice

Kunden sind anspruchsvoller denn je. Tatsächlich zeigen Untersuchungen, dass [90 % der Kunden](#) eine „sofortige“ Antwort als wichtig oder sehr wichtig erachten, wenn sie eine Frage an den Kundendienst stellen. Um im Spiel zu bleiben, müssen Unternehmen ihren Kunden rund um die Uhr einen professionellen und kompetenten Service bieten. Der menschliche Faktor ist dabei von zentraler Bedeutung: Eines der Hauptanliegen der Kundendienstleiter ist es, die Mitarbeiter – eine knappe und teure Ressource – vor einer Überlastung mit Routineaufgaben zu schützen, damit sie bei Bedarf den ganzen Tag über verfügbar sind. Interaktive Sprachdialogsysteme (Interactive Voice Response, IVR) sind heute in vielen Umgebungen verfügbar und helfen bei der Bewältigung grundlegender Funktionen wie z. B. der Abfrage von Kontoständen und der Validierung von Transaktionen.

Der **Self-Service** erfährt durch die KI-Innovation eine Revolution. Eine neue Generation intelligenter Gesprächsroboter, die deutlich über Automaten hinausgeht, ist im Entstehen begriffen. Sie kann viel mehr als nur die grundlegenden Aufgaben erledigen, auf die die alten Systeme beschränkt waren. Ausgestattet mit **Chatbots oder Voicebots** ersetzen Self-Service-Anwendungen nicht nur menschliche Agenten außerhalb der Öffnungszeiten, sondern sind auch in der Lage, weitaus komplexere Aufgaben zu bewältigen als in der Vergangenheit. Die Fortschritte in der Spracherkennung haben dazu beigetragen, die Beziehung menschlicher zu gestalten, ohne die Dialogfähigkeit aufzugeben.

Einfache Anfragen und häufig gestellte Fragen können mit Self-Service-Anwendungen bearbeitet werden, um die menschlichen Agenten zu entlasten und einen stets verfügbaren, skalierbaren Service zu bieten. Dem Kundendienstleiter stehen Metriken und Analysen zur Verfügung, um die Zufriedenheit, die Qualität des Supports und den Kundenaufwand zu überwachen. Für komplexere Fälle oder Premium-Kunden, die einen menschlichen Agenten benötigen, gewährleisten **intelligentes Routing** und **KI-Unterstützung** erstklassigen Service und Kundenzufriedenheit.

Alcatel-Lucent Enterprise bietet Lösungen an, die das richtige Gleichgewicht zwischen Self-Service-Anwendungen für eine automatisierte Kundenbegrüßung und intelligentem Routing an den besten Experten im Unternehmen für eine schnelle und präzise Antwort schaffen.

Anwendungsfall in einem medizinischen Versorgungszentrum

Die **Fertilys Klinik** ist ein medizinisches Kinderwunschzentrum in Quebec. Bei der unterstützten Fortpflanzung sind die Terminplanung und die Verfolgung des Patientinnenzyklus von wesentlicher Bedeutung für das Befruchtungs- und Inseminationsprotokoll und der Schlüssel zum Erfolg des Verfahrens. Die Klinik konnte es sich nicht leisten, dass weiterhin Anrufe ins Leere liefen, denn das führte zu Unzufriedenheit und Frustration bei den Patientinnen. Alcatel-Lucent Enterprise schlug eine automatische Anrufbegrüßung vor, die die Patientin an den richtigen verfügbaren Experten weiterleiten würde. [Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)

Lösungen von ALE

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent Purple on Demand \(PoD\)](#)
- [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant \(VAA\)](#)
- [ALE Connect](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD](#)
- Integration in Drittlösungen von Technologiepartnern für Chatbot/Voicebot

Konzentration auf kurze Reaktionszeiten und die Problemlösung direkt beim ersten Anruf

Für jedes kundenorientierte Unternehmen hat es oberste Priorität, schnell und präzise auf Kundenanliegen zu reagieren, damit diese zufrieden sind und die Marke, Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens positiv wahrnehmen.

Die meisten Unternehmen haben in diesen Bereich investiert. Dazu gehört unter anderem die **Integration in Geschäftsanwendungen aus dem Bereich Customer Relationship Management (CRM)**, wo dies möglich ist. Mit der CRM-Technologie werden Kundengespräche in einen Kontext gestellt, indem z. B. persönliche Informationen wie etwa eine Historie des bisherigen Austauschs, Präferenzen, Erwartungen und vor allem Daten über das jeweilige Problem bereitgestellt werden. Diese Hintergrundinformationen können die Kunden beruhigen und dazu beitragen, dass Kunden, die Regressansprüche stellen oder Hilfe benötigen, schnell und zufriedenstellend bedient werden.

Frontline-Self-Service-Anwendungen wie Chatbots oder Voicebots können das Gespräch bei komplexen Anfragen direkt an einen menschlichen Agenten weiterleiten. Die Agenten können Daten und **kontextbezogene Informationen** aus dem CRM mit Standardkonnektoren für eine umfassende Integration nutzen. Zudem können Daten aus den Geschäftsanwendungen abgerufen und auf dem Dashboard der Callcenter-Agenten angezeigt werden. Dem jeweiligen Agenten wird eine Übersicht über die bisherigen Interaktionen (z. B. Telefonanrufe, E-Mails, Chats und Sofortnachrichten in sozialen Medien) zur Verfügung gestellt. **Die KI-Unterstützung** schlägt automatisch typische Antworten vor, die zur Anfrage des Kunden passen. Darüber hinaus wird die **Zusammenarbeit** in Echtzeit zwischen Frontline-Agenten und Back-Office-Experten verbessert, um eine schnelle und präzise Unterstützung für Kunden zu ermöglichen.

Alcatel-Lucent Enterprise bietet Lösungen an, die das Kundenerlebnis verbessern, indem sie den Kunden mit dem richtigen Experten zur richtigen Zeit und im richtigen Kontext zusammenführen.



Anwendungsfall in einer regionalen Behörde

Die **spanische Region Kantabrien** stellt ihren Bürgern eine von Alcatel-Lucent Enterprise betriebene mobile Anwendung zur Verfügung, die es ermöglicht, im Selbstbedienungsmodus per Chat fachkundige Gesundheitsberatung zu erhalten und Fragen zu Impfungen und Öffnungszeiten von medizinischen Zentren von einem Chatbot beantworten zu lassen. In schwerwiegenden Fällen, die eine schnelle Reaktion erfordern, haben Patienten außerdem Zugang zu Sprachkommunikation und geschützte Video-Telekonsultationen mit medizinischem Fachpersonal. [Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)

Lösungen von ALE

- [OXE Purple](#)
- [Purple on Demand](#)
- [VAA](#)
- [Rainbow](#)
- [Rainbow CRM-Konnektoren](#)
- [ALE Connect](#)
- Integration in Drittlösungen von Technologiepartnern für Chatbot/Voicebot

Einbindung der gesamten Belegschaft in eine globale Kundendienststrategie

Die Strategie der Kundenzufriedenheit muss von allen Mitarbeitern, ob in der Privatwirtschaft oder in öffentlichen Einrichtungen, geteilt, verstanden und akzeptiert werden, um die Kundenbeziehung auf das gesamte Unternehmen auszuweiten. Dieser Ansatz kommt sowohl den Kunden als auch den Mitarbeitern zugute. Die Kunden erhalten schnelle, hilfreiche Antworten, und die Mitarbeiter können als Team zusammenarbeiten.

In Unternehmen, in denen es zu vorhersehbaren Nachfragespitzen kommt, gibt es diese Strategie bereits. Ein Beispiel sind Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen, deren Auftragsvolumen an bestimmte Termine wie Black Friday, Weihnachten, Valentinstag oder Muttertag gebunden ist. Die Mobilisierung des gesamten Personals auf einmaliger Basis, die im Voraus vereinbart wurde, wird als „horizontale Aufstockung“ bezeichnet. Gleichzeitig kann sich die Organisation in einer „vertikalen Ausdehnung“ entwickeln, die alle Teams und Aktivitäten einbezieht, und zwar nicht nur saisonal, sondern kontinuierlich. Auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass die Kundenzufriedenheit stets oberste Priorität hat, insbesondere in Krisensituationen.

Alcatel-Lucent Enterprise bietet Lösungen, mit denen die gesamte Belegschaft als Einheit für den Kundenservice tätig sein kann, mit intelligenter Anrufweiterleitung und -verteilung, Tischtelefonen und Softphone-Anwendungen, die die Arbeit von Kundendienstmitarbeitern auf Abruf unterstützen. Die Einbindung aller verfügbaren Ressourcen im gesamten Unternehmen wird viel bewirken. Dazu gehört auch die **Einbeziehung von Experten**, die in ihren spezifischen Kompetenzbereichen an der Seite ihrer Kollegen an der Front helfen können und bereit sind, sich an den gemeinsamen Zielen zu beteiligen. Das Unternehmen stellt den beteiligten Mitarbeitern **Tools für die Zusammenarbeit** und Anwendungen zur Verfügung, um sowohl gelegentliche als auch regelmäßige Anfragen zu erleichtern. Dies gibt den Mitarbeitern an der Kundenfront mehr Sicherheit und beschleunigt die Problemlösung. Darüber hinaus ermöglicht das **Abonnementmodell** der ALE-Lösung den Unternehmen eine schnelle Anpassung an neue Anforderungen, da die Anzahl der Lizenzen bei Bedarf kurzfristig erhöht oder verringert werden kann.

E-Book

Verbesserung des Kundenerlebnisses im Zeitalter der digitalen Kommunikation



Anwendungsfall in einer Kommunalverwaltung

Die Stadt Foxborough ist ein Vorort in der Nähe von Boston, Massachusetts (USA). Zu Beginn der weltweiten Gesundheitskrise im Jahr 2020 stand die Stadt Foxborough vor der Herausforderung, ihre Gemeinde auf dem Laufenden zu halten und gleichzeitig fast 200 Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, die Stadt und ihre Dienstleistungen aufrechtzuerhalten, auch wenn sie von zu Hause aus arbeiten. Alcatel-Lucent Enterprise stellte den Mitarbeitern der Stadt eine effiziente Lösung zur Verfügung, damit sie weiterhin Dienstleistungen für die Bürger erbringen, bei Planungsbesprechungen zusammenarbeiten und interne Ausschusssitzungen abhalten konnten.

[Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)

Lösungen von ALE

- [OXE Purple](#)
- [Purple on Demand](#)
- [VAA](#)
- [4059 EE Attendant Console-](#) und [Dispatch Console](#)-Anwendungen
- [ALE Connect](#)
- [ALE DeskPhones](#) und [Softphones](#)
- [Rainbow-Services für die Zusammenarbeit](#)

Bewältigung der Interaktionspräferenzen mehrerer Generationen

Die Unternehmen berücksichtigen seit vielen Jahren die Kommunikationspräferenzen ihrer Kunden (die weit über das Telefon hinausgehen). Das Spektrum der Zugangsmöglichkeiten, einschließlich Telefon, E-Mail, Websites und sozialer Netzwerke, hat sich zwar nicht geändert, aber es muss noch einiges geschehen, um die Kohärenz zwischen all diesen Kanälen herzustellen. Eine Omnichannel-Strategie für das Kundenbeziehungsmanagement kann effiziente und erfolgreiche Interaktionen gewährleisten.

Im Rahmen der Omnichannel-Strategie werden neue Konversationskanäle entwickelt, mit denen Kunden bei gleicher Qualität und Effizienz direkt beim ersten Kontakt eine Lösung für ihr Problem erhalten können. „Heiße“ Kanäle wie Telefongespräche – synchron und in Echtzeit – werden mit „kalten“ Kanälen kombiniert. Dazu gehören traditionell E-Mails, mittlerweile jedoch auch digitale Kanäle für Sofortnachrichten wie Twitter, Facebook Messenger oder WhatsApp sowie Live-Chats über Marken-Websites oder mobile Anwendungen. Zwar machen die digitalen Kanäle immer noch nur einen kleinen Teil des Kontakts zwischen Kunden und Marken aus, aber sie gewinnen rasant an Bedeutung. Bei den jüngeren Generationen werden diese Kanäle immer mehr zur ersten Wahl für die Kommunikation. Wenn Sie diese Kanäle nicht anbieten, verlieren Sie einen Teil Ihres Kundenstamms.

Die Herausforderung für das Unternehmen besteht darin, Informationen unabhängig von ihrem jeweiligen Ursprungsmedium zu verarbeiten. Unterschiedliche Medien können Unterschiede in der Formulierung und in der Zufriedenheitsanalyse bedeuten. Ziel ist es, wieder zu einer Einheitlichkeit zu gelangen und die Informationen bei einem künftigen Informationsaustausch „neutral“ zu verwenden. Das bedeutet, dass wir die Besonderheiten der Medien, die mit ihrer Herkunft zusammenhängen, beseitigen müssen, um eine flüssige und effektive Konversation zu ermöglichen.

Aus betrieblicher Sicht bestand das Geheimnis eines effizienten Kundendienstes schon immer darin, den Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, mehrere Kanäle parallel zu nutzen. Wenn sie nicht gerade telefonieren, können die Agenten E-Mails bearbeiten oder mehrere Chats betreuen, um ihre Zeit optimal zu nutzen. Damit dies möglich ist, müssen Unternehmen schrittweise vorgehen. Beginnen Sie mit einem oder zwei Kanälen und fügen Sie dann im Laufe der Zeit weitere hinzu. Die Lösung muss Plug-and-Play-fähig sein, damit Unternehmen bei Bedarf schnell und einfach neue Interaktionskanäle aktivieren können, um den Kundenwünschen gerecht zu werden.

Alcatel-Lucent Enterprise bietet Lösungen für Unternehmen, die voll und ganz auf die Kommunikationswünsche ihrer Kunden eingehen möchten. Die Lösungen richten sich an Unternehmen, die über jeden verfügbaren Kanal wie Telefongespräche, Videoanrufe, E-Mails, Web-Chats oder Instant Messaging in sozialen Medien interagieren möchten. Sie erleichtern kanalübergreifende Interaktionen, bei denen nahtlos von einem Medium zu einem anderen gewechselt wird, das besser passt

Anwendungsfall im Einzelhandel

Eberhardt ist ein französisches Unternehmen, das sich auf den Vertrieb von Haushaltsgeräten für Verbraucher und auf professionelle Geräte spezialisiert hat. Sein Kundendienstteam hatte bei der Betreuung der verschiedenen Interaktionskanäle mit Kunden und Partnern mit mehreren heterogenen Tools zu kämpfen. Alcatel-Lucent Enterprise schlug eine Lösung vor, um den Kundenservice mit einer All-in-One-Anwendung für das Contact Center zu optimieren, mit der sich Anrufe, E-Mails, Web-Chat und soziale Medien bedienen lassen. [Hier finden Sie den ausführlichen Bericht.](#)

Lösungen von ALE

- [ALE Connect](#)
- [Purple on Demand](#)



Fazit

Die Beschleunigung der digitalen Transformation und innovative Technologien stellen derzeit den Markt für Kundenerlebnisse auf den Kopf. Die sachkundigen und anspruchsvollen Kunden von heute erwarten von Unternehmen und Organisationen im privaten und öffentlichen Sektor gleichermaßen, dass diese schnell und zielgerichtet reagieren. Für die Lösung von Fragen und Problemen sollen dabei im Kundendienst die von den Kunden gewünschten Medien genutzt werden. Diejenigen, die sich für eine Transformation entscheiden, werden gut gerüstet sein, um ihre Kundendienstzentren in Zentren der Kundenzufriedenheit umzuwandeln.

Wir informieren Sie gerne, wie die Lösungen von Alcatel-Lucent [Digital Age Communications](https://www.al-enterprise.com/de-de/digital-age-communications) Unternehmen und Organisationen dabei unterstützen, durch verbesserte Ressourcenoptimierung und effiziente Einbindung der Mitarbeiter ein überragendes Kundenerlebnis zu bieten.