

Aigner und Zesch luden zu einem Best-Practice-Austausch

IT, BIZ-TALKS | 10.10.2017

Top Service Frühstück bei T-Mobile Austria - "Digitalisierung ist kein Allheilmittel für nicht vorhandene Kundenorientierung"



Barbara Aigner, Michael Kickingger und Maria Zesch © Johann Kail

Barbara Aigner, Geschäftsführerin von "Top Service Österreich", und T-Mobile Geschäftsführerin Maria Zesch luden zu einem best-practice Austausch zum Thema "Die Chancen der Digitalisierung für eine höhere Kunden- und Serviceorientierung" in das T-Center in Wien. **T-Mobile**, 2017 mit dem Top Service Österreich Gütesiegel für besondere Kundenorientierung ausgezeichnet, beschäftigt sich intensiv damit, wie man durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz und digitalen Assistenten Kunden noch besser servizieren kann.

Barbara Aigner strich heraus, dass Kundenorientierung kein Projekt einer Abteilung sein kann, sondern eine Geisteshaltung, eine Kultur im Unternehmen sein muss. Wenn diese Grundvoraussetzung erfüllt ist, können die Möglichkeiten der Digitalisierung bzw. digitale Geschäftsmodelle große Vorteile für Kunden und Unternehmen bringen. 95 Prozent der bei der Top Service 2017 Erhebung befragten österreichischen Top-Manager messen der Digitalisierung höchste Priorität zu, allerdings setzen nur 53 Prozent Kennzahlen zur Steuerung ein. Und in weniger als 50 Prozent der Unternehmen gibt es Trainings, um Mitarbeiter digital fit zu machen. „Digitalisierung hat nicht nur mit Technologie zu tun und es ist definitiv kein Allheilmittel für nicht vorhandene Kundenorientierung. Digitale Assistenten wie Chat-Bots sollen Mitarbeiter von Routinetätigkeiten freispielen, um mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten zu haben und die Kundenbeziehung zu intensivieren“, so Aigner.

Dass es das klassische über Mitarbeiter erbrachte Service braucht, steht für T-Mobile Serviceleiter Michael Kickingger außer Frage. Im sogenannten "Self-service"-Bereich nutzt T-Mobile seit 2016 die Service-Assistentin „Tinka“, ein mit künstlicher Intelligenz unterstütztes System, das direkt Antworten auf Kundenfragen liefert. „Unsere Vision ist es, dass Tinka der Dreh- und Angelpunkt in der Kommunikation mit unseren Kunden sein wird. Neben Lösungen auf unserer Webseite, unserer App Mein T-Mobile und im Facebook-Messenger experimentieren wir auch mit Kanälen wie Whatsapp und Amazons Alexa. Wir nutzen Self-service-Angebote um uns zu unterscheiden. Unsere Kunden möchten rasch und einfach ihre Anfragen beantwortet haben und das am Liebsten auf jenen Plattformen, die sie häufig nutzen. Damit möchten wir unsere Kunden begeistern,“ so Kickingger. „Auszeichnungen wie Top Service Österreich sind für uns ein wichtiger Gradmesser, um zu sehen, ob wir am richtigen Weg sind.“

Mit dabei: Austrian Airlines Leiterin Cabin Operations Vera Diana Renner, Samsung Kundenservice Leiter Peter Benedet, Cardif Allgemeine Versicherung Geschäftsführer Florian Wally, ING-DiBa Austria Kundenservice-Leiterin Klaudia Zemlics, s Service Center Geschäftsführer Michael Havas, VOR Kundenservice-Leiter Werner Molik, Wr. Städtische Marketingleiterin Karin Kafesie sowie Christian Giehler und Thomas Augustin, Geschäftsleitung infoscore Austria, und viele mehr.

www.top-service-oesterreich.at