

Über Herausforderungen im Kundenservice

Am Mittwoch, 25. November war es wieder soweit: Die Top Service Community traf (virtuell) zusammen und widmete sich gemeinsam mit CRM-Experten Mag. Thomas Manhardt von NAVAX, aktuellen Herausforderungen im Kundenservice. Dabei nutzten die Teilnehmer die Möglichkeit Expertenwissen einzuholen, Erfahrungen auszutauschen und sich im Nachgang zu vernetzen.

Anhand einer praktischen Veranschaulichung zum Aufbau einer intelligenten Knowledge Base, den Vorteilen einer AI-unterstützten Lösung und der Integration der internen Kommunikation in das Service-Tool, wurde gezeigt, wie man mit CX und abteilungsübergreifender Kommunikation seine Kunden als auch Agents im Service-Fall sinnvoll unterstützen kann.

„Die 80 zu 20 Regel im Kundenservice besagt: 80 Prozent der Service-Fälle verursachen 20 Pro-



Die Gastber freuten sich unter anderem über die Teilnahme von Wien Energie, Austrian Airlines, Österreichische Post, VVD, Efaflex u.v.m.

[beigestellt]

zent des Aufwands. Für die Bearbeitung dieser 80 Prozent - und damit die Rechnung so aufgeht - brauche ich eine gute Standardisierung und Digitalisierung der Prozesse“, so Manhardt. Dabei sind laut dem Experten vor allem ein funktionierendes Ticketing-System (z.B. Microsoft Dynamics, Jira, SAP), ein integriertes Routing-System

(Service-Fall gelangt an den richtigen Service-Agent) und eine intelligente Knowledge-Base ausschlaggebend. Die restlichen 20 Prozent benötigen darüber hinaus eine starke Teamleistung, welche gepaart mit der kreativen Einzelleistung jedes Agents und der Möglichkeit des Austausches mit erfahrenen Mitarbeitern über schnelle

Kommunikationswege, den Weg zum Top-Kundenservice bereitet.

Intern teilweise zu optimistisch

Untermalen wurden die Ausführungen durch Eindrücke aus den TSÖ-Globaldaten, welche sich aus über 4000 Kundendaten über alle Branchen hinweg speisen. Diese weisen unter anderem einen massiven Aufholbedarf hinsichtlich der Einfachheit und Schnelligkeit in der Kundeninteraktion auf. So stimmen lediglich 64 Prozent der österreichischen Kunden der Aussage „Das Unternehmen hat es mir leicht gemacht, mein Anliegen zu lösen.“ (Customer Effort Score) zu und fast ein Fünftel (17 Prozent) stimmen dieser eher nicht bzw. überhaupt nicht zu. Darüber hinaus zeigt sich bei der Bewertung dieser Parameter eine Abweichung zwischen der Kunden- und Managementsicht. Während im B2B-Bereich eine leichte Unterschätzung

seitens des Managements auffällt, findet im B2C-Bereich eine Überschätzung statt. Die Kunden empfinden also die Zusammenarbeit nicht so einfach, wie es intern möglicherweise eingeschätzt wird. Eine vollständige Nachlese des Events findet sich unter: www.tsoe.at

TOP SERVICE ÖSTERREICH

Top Service Österreich ist eine Initiative zur Steigerung und Sichtbarmachung der Kundenorientierung und Servicequalität österreichischer Unternehmen. Auf Basis einer Kunden- und Management-Befragung werden jährlich medienwirksam die kundenorientiertesten Unternehmen ausgezeichnet. Interessierte Unternehmen können sich noch bis Februar 2022 für den diesjährigen TSÖ-Zyklus anmelden und die Chance auf das begehrte Gütesiegel ergreifen.