

A hand holding a robotic hand against a blue grid background. The hand is on the left, and the robotic hand is on the right, reaching towards the center. The background is a dark blue grid pattern.

# Automation oder persönlicher Service? KI-gestützte Automation und persönlicher Service!

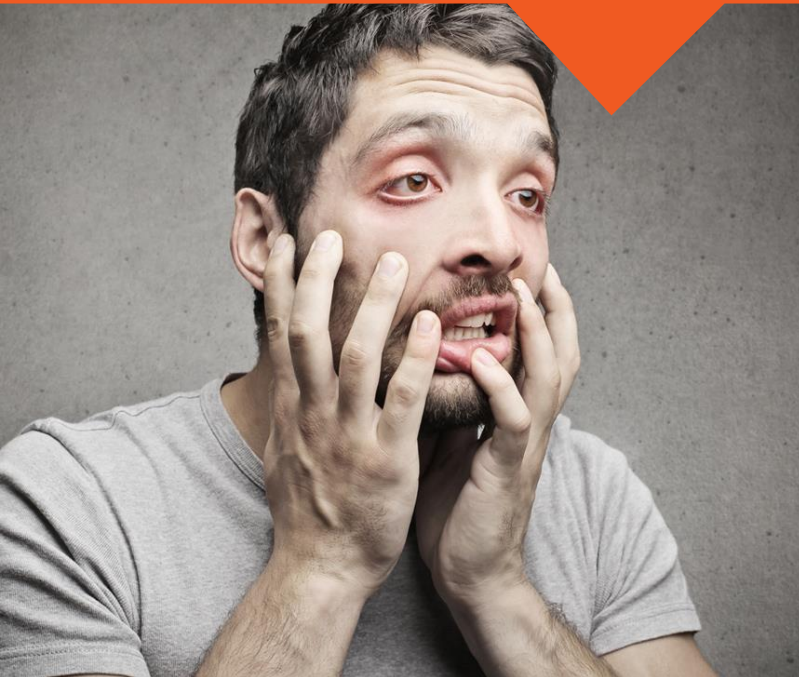
Jahrestagung Call Center Verband Deutschland

Sandra Stamer

09.11.2018

# Contact Center Alltag - Mitarbeiter

Hoffentlich kann ich da noch mithalten?



- Vielzahl an **Eingangskanälen**
  - Steigende Anzahl von **Interaktionen**
  - Breiteres und erklärungsbedürftigeres **Produktportfolio**
  - Hohe **Erwartungshaltung** an Kundenservice
- **Anforderungen an den Kundenservice steigen**

## Contact Center Alltag - Führungskraft



Hoffentlich kann ich da noch mithalten?

- **Personalmangel**
- Begrenztes **Budget**
- Veraltete und zerklüftete **IT-Infrastruktur** sowie fehlende IT-Systeme
- Wenig **Transparenz**

## Contact Center Alltag - Kunde



*„... warte seit vier Wochen auf eine Antwort auf meine E-Mail“*



*„... habe Ihnen schon eine Nachfrage via Twitter geschickt – null Reaktion!“*



*„... Info per E-Mail war aber anders!“*



*„...kriege ich hier vielleicht mal eine Antwort? E-Mail scheint ja ein toter Briefkasten zu sein“*

# Contact Center Alltag

AP-VERLAG.DE

[Quelle: heise.de]

## Verbraucher sind von digitalen Erfahrungen enttäuscht

CIOs müssen ihre digitalen Produkte und Servicefähigkeiten...

NEWS

Pega-Studie

## Dumme Chatbots nerven Konsumenten

Fr 12.10.2018 - 10:33 Uhr | Aktualisiert 12.10.2018 - 10:33  
von Barbara Camenzind

[Quelle: netwoche.ch]

Hotlines im Test

## Überforderte Chatbots, ahnungslose Mitarbeiter

von Alfred Krüger

[Quelle: zdf.de]

07.10.2018 18:49 Uhr

Probleme mit Internet, Telefon oder Kabelfernsehen? Die Hotlines der Anbieter sollen erste Hilfe leisten. Im Einsatz sind auch Chat-Roboter. Die aber sind oft völlig überfordert.

en Chatbots enttäuscht. Das hat eine  
rtikelpunkte sind vor allem zu wenig

## Contact Center Alltag



- Kundenzufriedenheit sinkt
- Kein Cross- und Upselling möglich
- Hohe Wechselquote
- Keine Weiterempfehlung
- Mitarbeiterzufriedenheit sinkt

# Unternehmen aus der Energiebranche

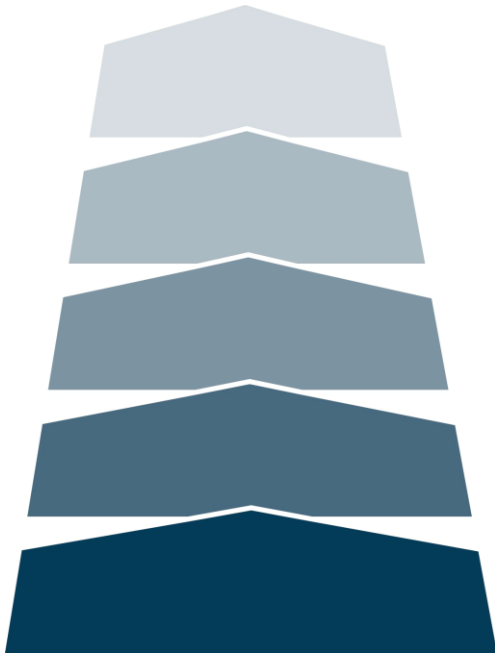
USE CASE



- 1.000.000 Privatkunden
- 2.000.000 Kundenanliegen pro Jahr
- 35% der Kunden mit aktivem Kontakt
- 600 Mitarbeiter im Kundenkontakt
- 2 zentrale und mehrere regionale Standorte

# Kernanforderungen

USE CASE



- **Zentrales System** für alle definierten Eingangskanäle und Medien (Brief, Fax, E-Mail)
- **Skalierbares System** (z. B. Mandant, Concurrent User, Anzahl an Dokumenten)
- Mehr **Transparenz** (z. B. durch Monitoring, Reporting, Forecast)
- **Schnelles Eingreifen** und **flexible Steuerung** der Anliegenbearbeitung (zentral und regional)
- Hoher **Automatisierungsgrad**



## Berücksichtigung der Ausbaustufen

USE CASE



- Integration neuer Kommunikationskanäle
- Standardschnittstelle zu telegra
- Kanalübergreifendes Routing (Telefonie UND Schriftverkehr)
- Standardschnittstelle zu USU unymira Knowledge Management

???

USE CASE



Einführung

REPLYONE  
CUSTOMER RESPONSE INTELLIGENCE

## Prozess vom Eingang bis Versand

USE CASE



- Zentraler Eingang
- Digitalisierung von Briefen und Faxen

- Klassifizierung / Schlagwort
- Datenextraktion
- CRM-Abgleich
- Kontakt-erstellung
- Archivierung

- Individuelles Regelwerk

- Intuitiv bedienbar
- Informationsbereitstellung
- Textbaustein-vorschläge

- Druckstraße
- Kontakt-erstellung
- Archivierung

# Win-Win-Win

USE CASE



- **Transparenz** über sämtliche Kundenserviceprozesse und Themen



- Erhöhung der **Kundenzufriedenheit und Kundenbindung**



- **Prozessoptimierung und Kostensenkung**



- Deutliche Entlastung Ihrer Servicemitarbeiter bei höherer **Produktivität**



- Höhere **Mitarbeiterzufriedenheit**

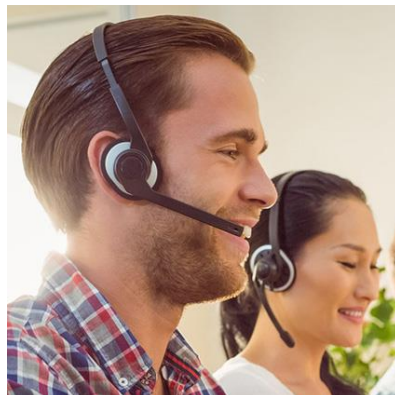


- Bessere Chancen für eine **vertriebliche Ansprache** der Kunden

# Win-Win-Win



**Win-Win-Win:**



**Mitarbeiter**



**Führungskraft**



**Kunde**

# VIELEN DANK

**Sandra Stamer**  
Unternehmensberaterin

**Marie-Curie-Straße 1**  
**26129 Oldenburg**



**T +49 (0)441 20 94 90 39**  
**M +49 (0)170 321 26 21**

**info@sandra-stamer.de**  
**www.sandra-stamer.de**

[www.sematell.com](http://www.sematell.com)