



Engagement Made Easy®



# Customer Journey

Wissen wo die Reise hingeht

Datum: 25.03.2021





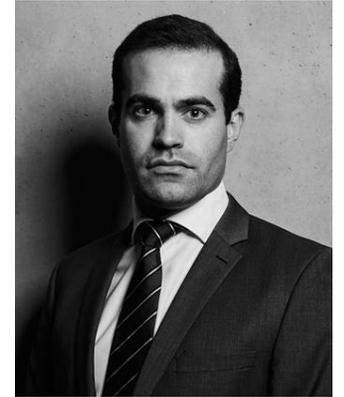
Omnichannel  
Customer Journey



Trends im Markt



Content Guru **storm**®



**Jeff Connett**  
Business Development Manager

Content Guru GmbH  
Dornierstr. 4  
82205 Gilching

**T:** +49 (0) 8105 2034 610  
**E:** JFC@ContentGuru.com  
**W:** [www.ContentGuru.com/de](http://www.ContentGuru.com/de)

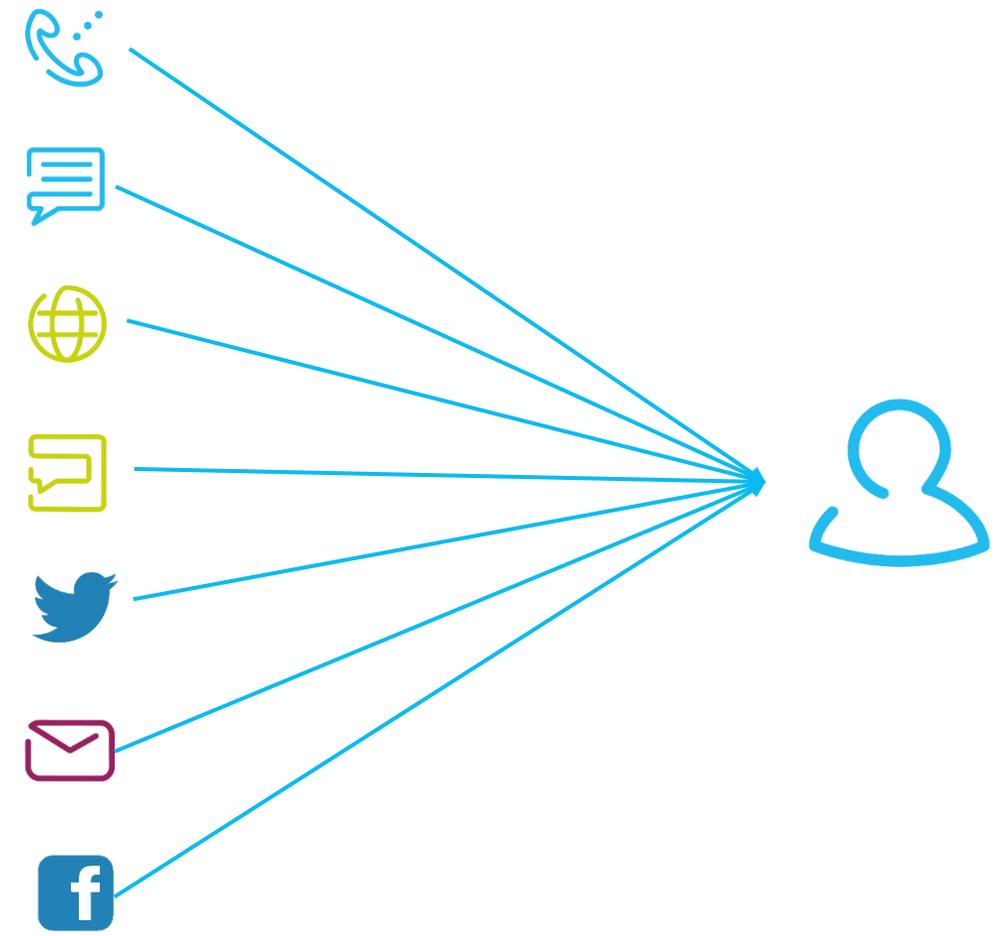
# Die Evolution des Contact-Centers

## Phase 1: Das Call Center



# Die Evolution des Contact-Centers

## Phase 2: Das Contact-Center



**Multichannel:** Sprache und digitale Kanäle werden von Mitarbeitern eingesetzt, und anhand von unterschiedlichen Anwendungen bearbeitet. Dies basiert oftmals auf technologischen Silos.

**Omnichannel:** Alle Kanäle werden zentral bearbeitet, was zur nahtlosen Erfahrung führt.

Die Trennung zwischen den Kanälen ist die größte technologische Herausforderung für Contact-Center. Infolgedessen sagen **nur 18 %**, dass sie in der Lage sind, **konsistente Omnichannel-Erlebnisse** zu liefern. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> CCW Digital

Heute – Personalisierte OmniChannel experience



**Wherever**



**Whenever**



**Whatever**



**Es ist wichtig, dass Unternehmen ihren Kunden eine Wahlmöglichkeit bieten!**

**23%**

der Kunden wären bereit eine Marke zu wechseln, wenn Sie nicht über die gewünschten Kanäle mit der Firma kommunizieren können.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> CCW Digital

## Trends im Markt

Channel Shift

Voice of the Customer

Workforce Engagement



# Trend 1: OmniChannel Kommunikation

## The New Normal – ChannelShift

### Sitzungsbeginn per Chat über die Webseite:

- Reduzierung des Anrufvolumen
- Mehrere gleichzeitige Chatsitzungen pro Mitarbeiter

### Wechsel auf Video-Call für persönliche Beratungsgespräche:

- Mittelpunkt zwischen virtuell und vor Ort
- Reibungsloser Kanalwechsel für persönliche Beratungsgespräche für High-Value Kunden

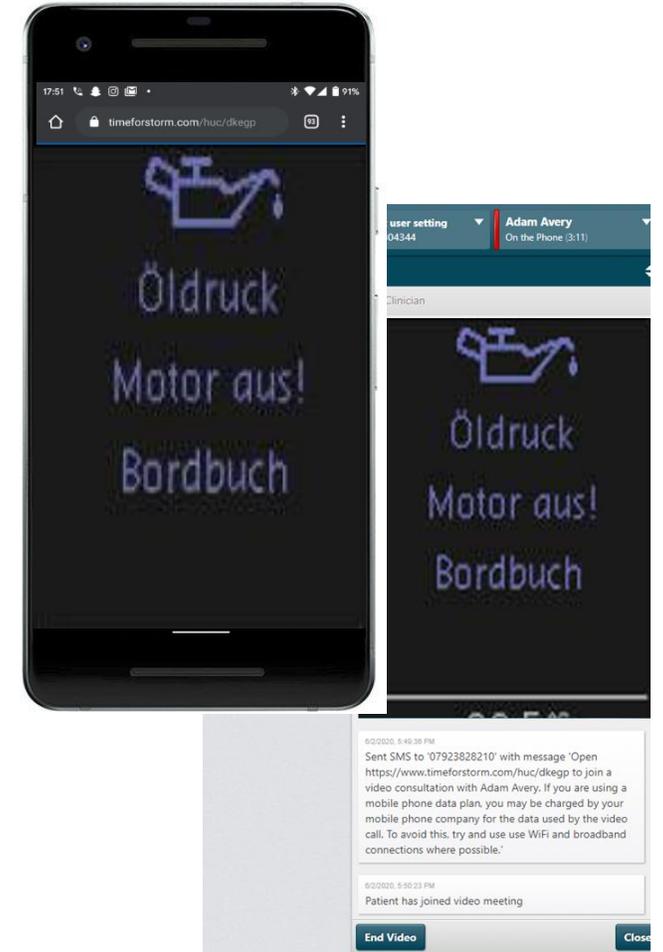
### Screen-Sharing für eine individuelle Beratung:

- Unterstützung beim Online-Kauf oder beim Ausfüllen von Formularen
- Reduzierung der AHT und Freistellung für weitere Interaktionen



### storm LINK

- Entlastung der Telefon-Rufnummer durch OmniChannel Kunden Engagement, z.B. durch den Versand von SMS oder WhatsApp-Nachrichten mit Link für Self-Service Optionen.
- Reduzierung der Bearbeitungszeit von Sonderanfragen durch Tools wie storm LINK. Anforderungen werden durch den Versand ad-hoc Videoübertragung schneller diagnostiziert und bearbeitet.
- Die Minimierung der Telefonanfragen sowie die Reduzierung der AHT entlastet Mitarbeiter und erhöht die Erreichbarkeit des Contact-Centers.



## Kundenfeedback erfassen



## Kundenfeedback analysieren



**NPS-Umfragen**



**Berichte**



**Sentiment-  
Analyse**

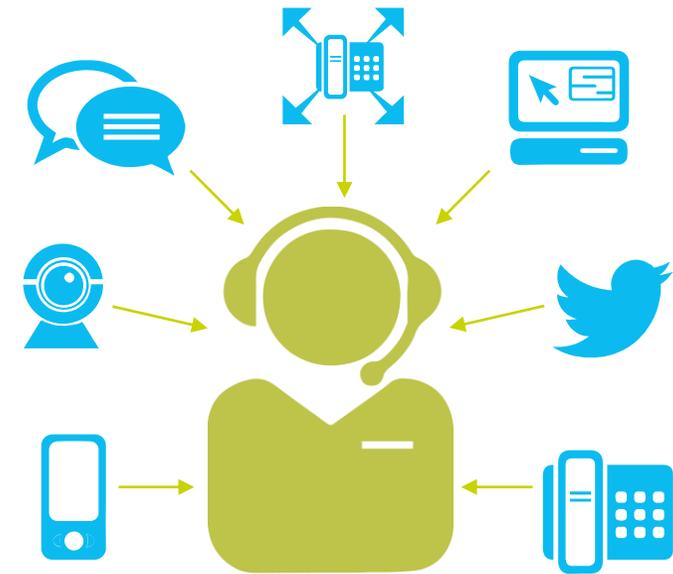


**Qualität &  
Compliance**

## Workforce Management

## Knowledge Management & Agenten-Assistenten

## Qualitätsmanagement



# Mischung von Live und Machine Agents

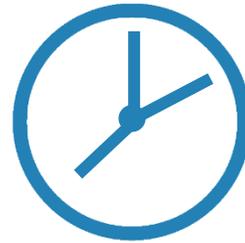
## Auswirkung auf Kundenzufriedenheit

Recherchen von Gartner haben ergeben, dass Organisationen, die Machine Agents implementiert haben, die folgenden Ergebnisse erzielt haben:



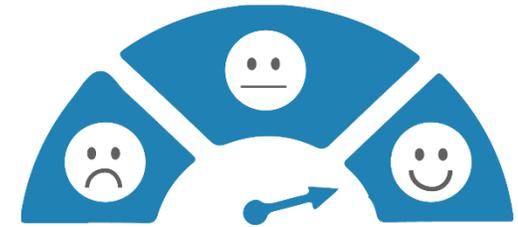
1

24/7 Erreichbarkeit,  
unabhängig vom Kanal



2

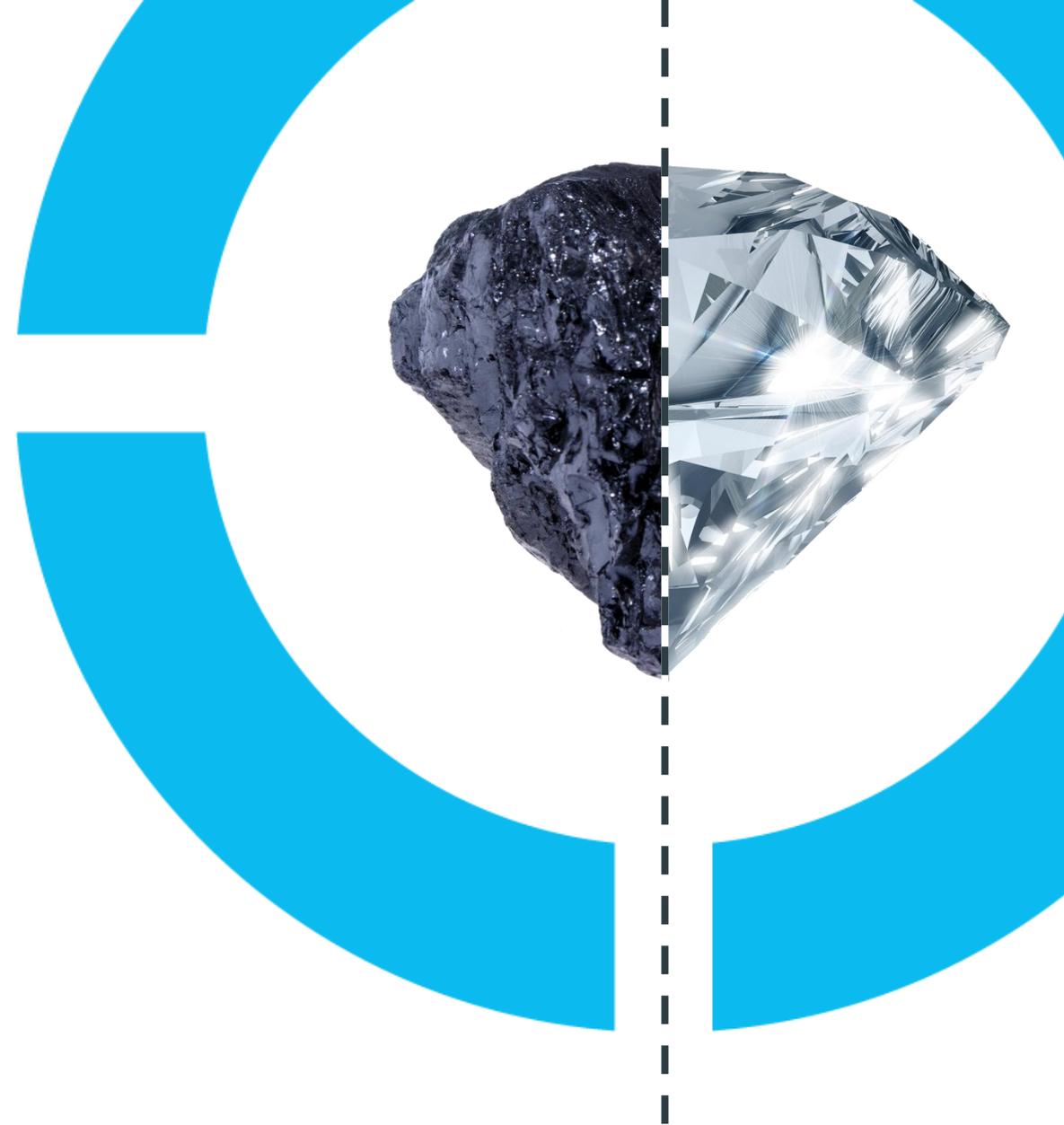
Reduzierung der  
Wartezeit und schnellere  
Bearbeitung



3

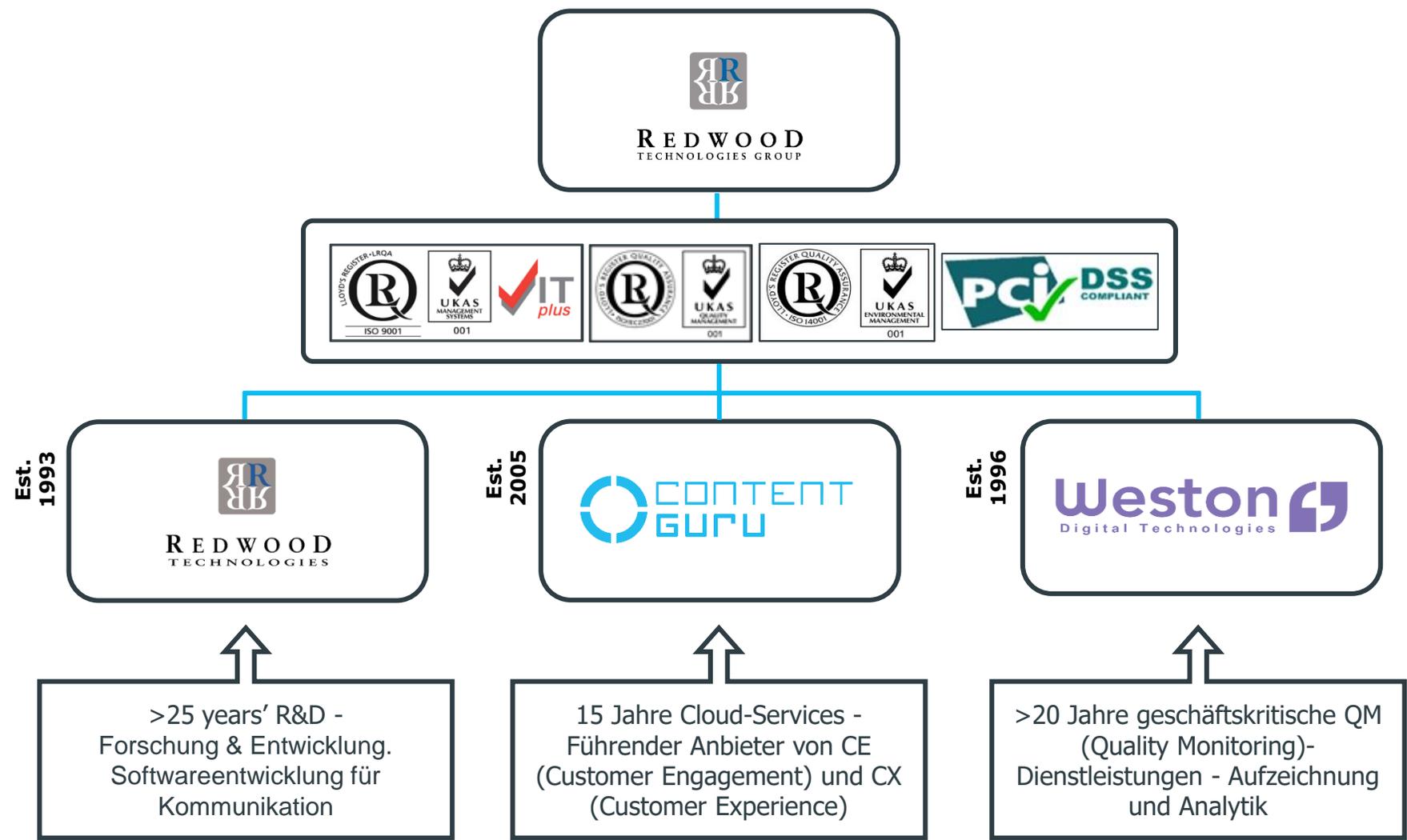
Zufriedene und motivierte  
Mitarbeiter, was zur besseren  
Customer Experience führt

Content Guru **storm**®



# Content Guru

Historie, Struktur, Kunden, Planung



Best-in-Class-Lösungen für **Customer Engagement** und **Experience** und Europas größter Cloud Contact-Center-Anbieter

**Globale Niederlassungen:**

**Europa** – DACH, Irland, Italien, Niederlande, UK

**USA** - San Jose, Washington DC

**Asien Pac** - Japan, Singapur

# Markt Positionierung

## Gartner Magic Quadrant für CCaaS 2019 und 2020

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Western Europe



Source: Gartner (October 2019)

Figure 1. Magic Quadrant for Contact Center as a Service



Source: Gartner (November 2020)



## Cloud Communications Platform

Contact Centre &  
UC Services

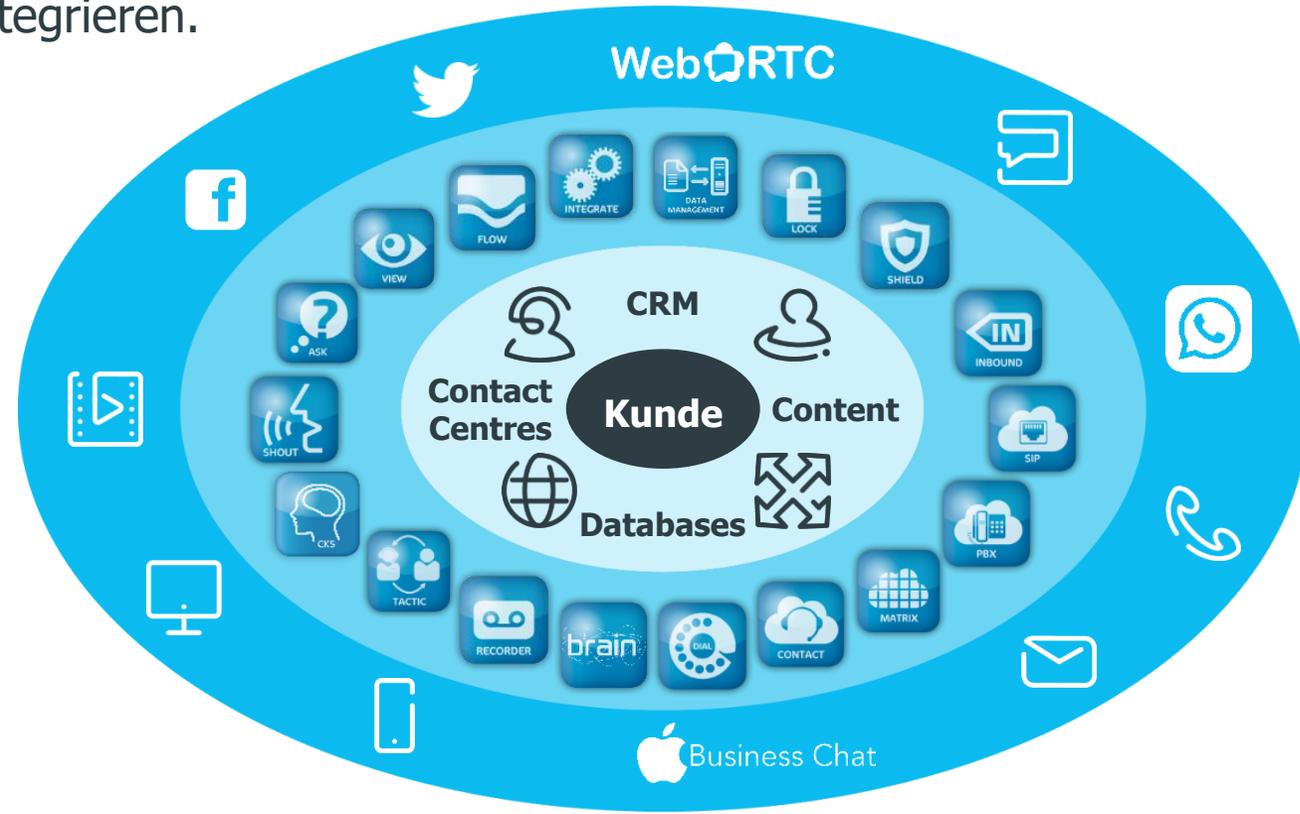
PCI-DSS  
Compliant  
Payment  
Services

Communications  
Integrations  
Services<sup>™</sup>

Customer  
Knowledge  
System<sup>™</sup>

**brain**<sup>®</sup> AI  
enablement

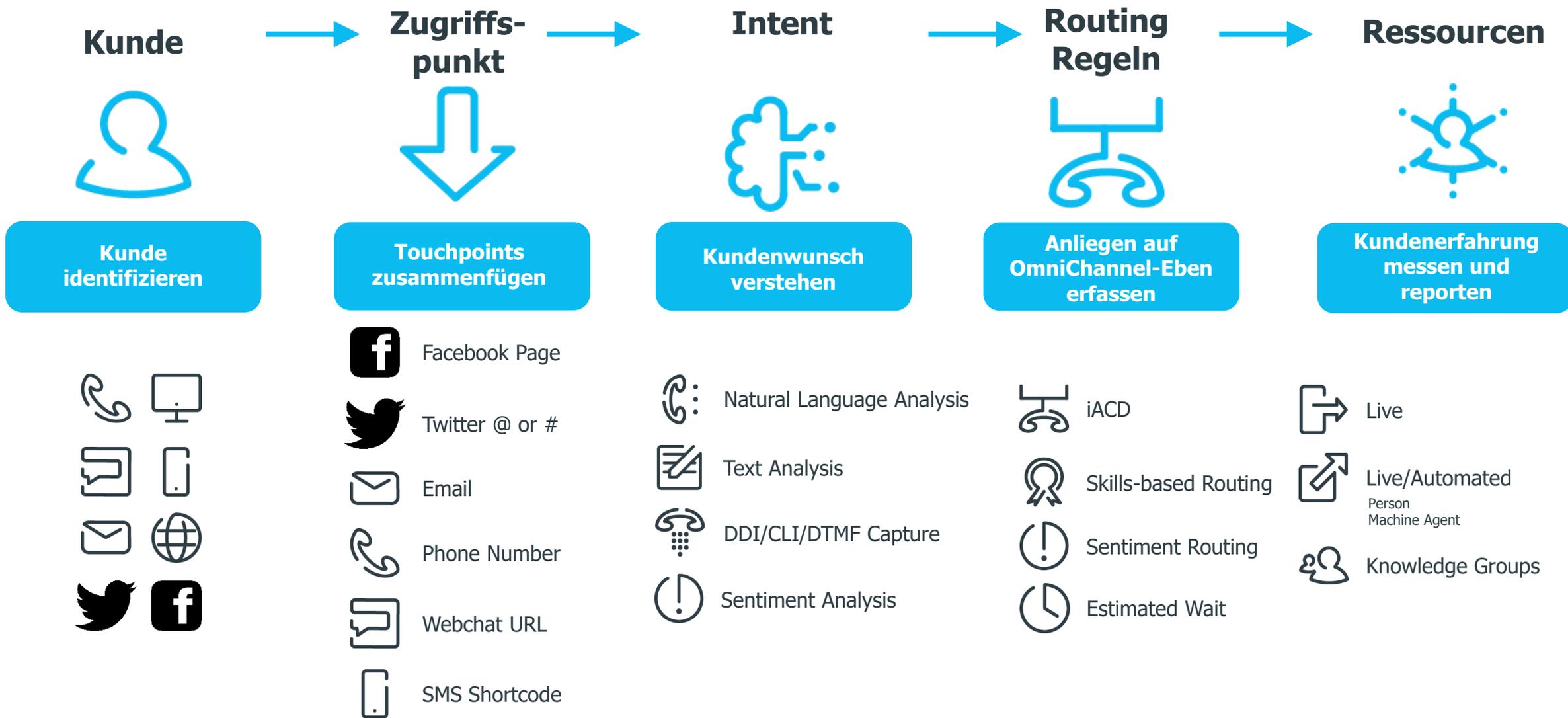
**storm** ermöglicht es, die schnelllebige Kundenkommunikation mit den komplexen, langsamer laufenden ITK-Anlagen aus der Cloud zu integrieren.



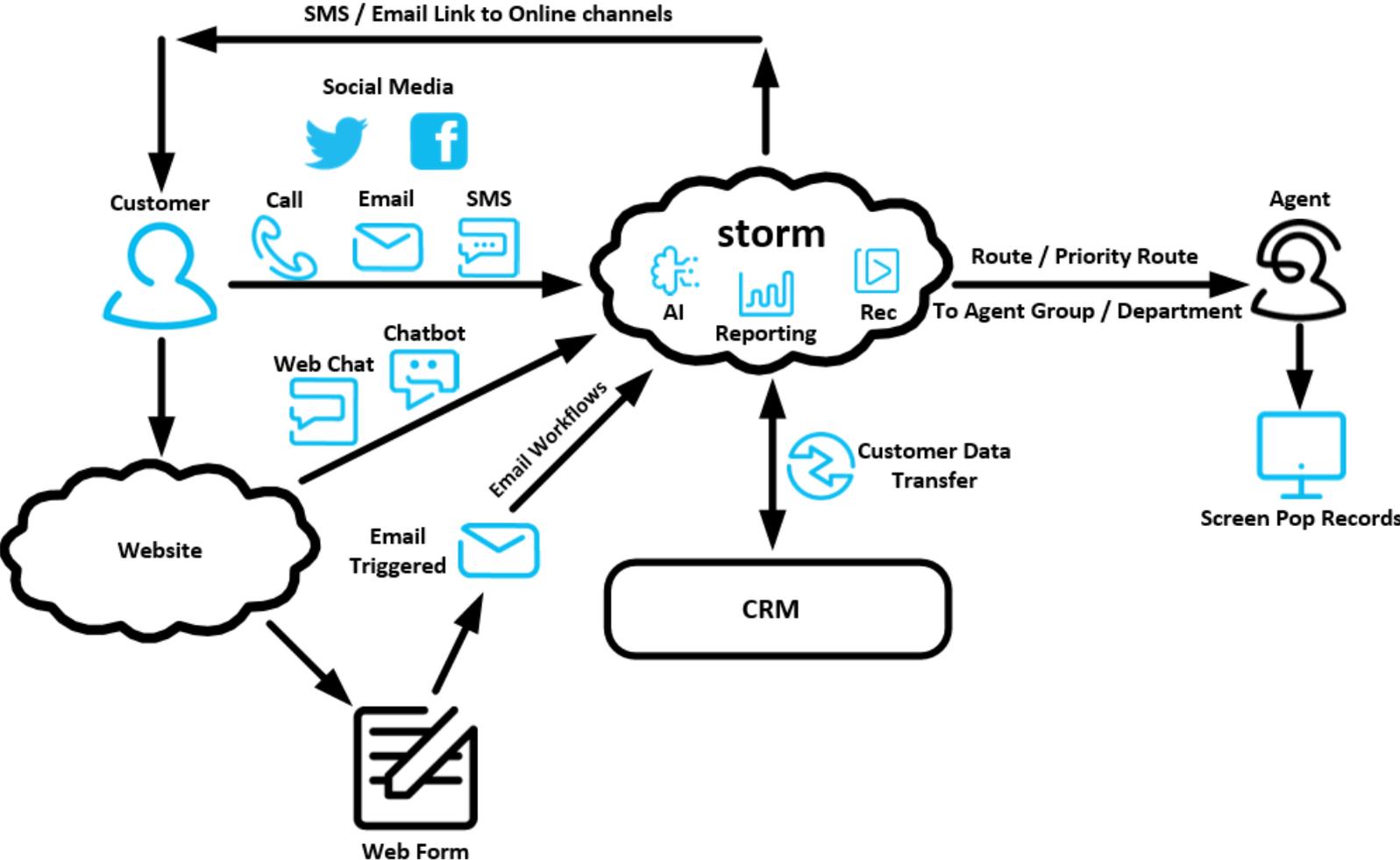
- Kommunikationskanäle
- **storm** Application Layer
- Kunden Systeme

So können funktionsreiche Anwendungen schnell und kostengünstig bereitgestellt werden.

# Customer Journey Prozess



# Customer Journey mit storm





Boni oder  
Strafzahlungen je nach  
Kundenerfahrung



Eine 16%ige  
Verbesserung der  
CSAT-Werte



Zeit zur Beantwortung  
von Kundenanrufen: **4  
Sekunden**



**6x** mehr Kontakte  
pro Jahr



Vom niedrigsten zum  
**höchsten** Rang



ca. **90%**  
**Selbstbedienung**  
durch intelligente  
Automatisierung



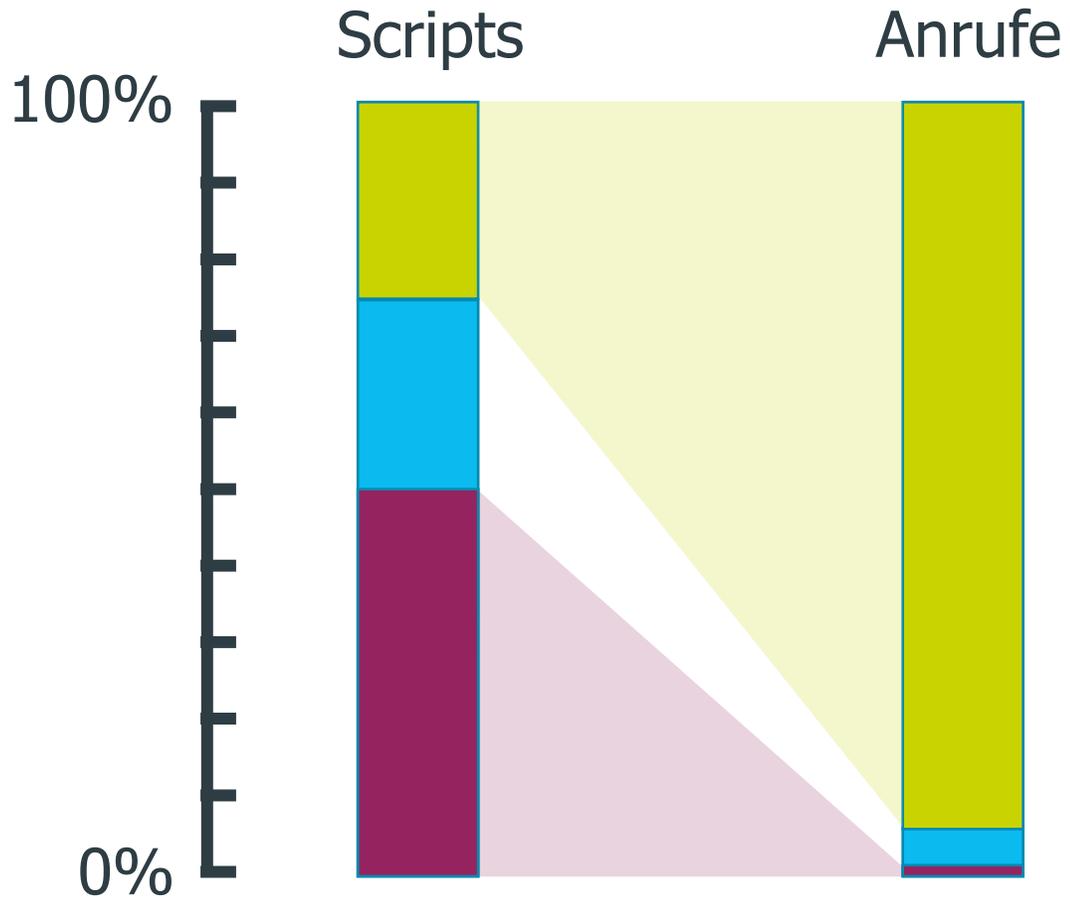
Abgebrochene  
Anrufe unter  
**0.002%**



**4-fache** Erhöhung  
der Kanäle von 3 auf  
12



**Geringere Cost-to-Serve** aufgrund von  
Kosteneinsparungen  
und Service-Prämien.



50 Mio. Anrufe über 2 Jahre mit  
17 Mio. verschiedenen Routen  
durch die NLP IVR

50% der Skripte verarbeiten nur  
1% der Anrufe

25% der Skripte verarbeiten  
95% der Anrufe

# Customer Journey

Interesse an einer Demo? Kontaktieren Sie uns

storm DTA

timeforstorm.com/agentdesktop/lang=de

storm

Agent 0003  
Verbunden (2:05)

Queue C Social Media (Public) Aktive Anrufe innerhalb der entsprechenden Agentengruppe Länge 0 Zuletzt weitergeleitet 0:00:00 Hinzugekommen 8 Verloren in S.L. 0

004915168869720 (Treatment C Calls) 2/19/2021, 10:14 AM

CKS 1 contact tagged Tom Hofer

What the customer said hallo ich habe eine frage zu meiner rechnung  
CLI 004915168869720

Customer | Tom Hofer | Create activity record | Last Updated: 2020-07-29 17:31:13

Customer Details | Open Orders | Activity Logs | **Customer Journey**

All >  
Voice  
SMS  
Email  
Webchat  
Tweets

New Thread 0/20 +

Account Details  
Upda  
Anfrage  
PA38  
Kartenmanagement

0 mins 24 secs to: 01617744207 Agent 0003 (AgentC) 2021-01-08 09:57:54  
Queue Name: Queue C Calls

to: TSH@redwoodtech.de Agent 0003 (AgentC) 2021-01-07 18:45:01  
Subject: Waschmaschine ist kaputt  
Queue Name: Queue C Email  
Completion Code: Neutral; Neues Geschäft

Agent 0003 (AgentC) 2021-01-07 18:42:45  
Subject: Waschmaschine ist kaputt  
Queue Name: Queue C Email  
Completion Code: Neutral; Neues Geschäft

to: email3@timeforstorm.com

Agent 0003 (AgentC) 2021-01-07 18:35:48  
subject: Vertrag  
Queue Name: Queue C Web Chat  
Completion Code: Positiv; Kontoverwaltung

2 mins 7 secs to: 01617744207 Agent 0003 (AgentC) 2021-01-05 11:39:29  
Queue Name: Queue C Calls

Agent 0003 (AgentC) Webchat C 2021-01-07 18:35:48  
Queue Name: Queue C Web Chat  
Completion Code: Positiv; Kontoverwaltung  
Duration: 2min 5secs

Agent 0003  
Hallo, Wie kann ich Ihnen helfen?

Tom Hofer  
Ich möchte meinen Vertrag ändern

Agent 0003  
Gerne, ich schicken Ihnen Ihre Unterlagen zu

Aktualisieren Ausblenden

The screenshot displays the storm Recorder interface. At the top, the 'storm' logo is visible along with a German flag and a menu icon. Below the header is a navigation bar with icons for home, users, play, documents, chat, and a grid. A sidebar on the left contains a folder 'Anliegen beinhaltet 'Cancel'', a 'Mein Team' section, an 'Omni-Channel' section with sub-items for Email, SMS, Twitter, and Webchat, and other categories like 'Screen Recording' and 'Spanisch und Portugiesisch'.

The main area features a table of recordings with the following columns: Startzeit, Dauer, Quell ID, Etikett, Index, Richtung, Erweiterung, and Transkript. The table contains six rows of data, all with the 'Checked' status.

Startzeit	Dauer	Quell ID	Etikett	Index	Richtung	Erweiterung	Transkript
Freitag, 12. März 2021 18:53:56	62 seconds	1	Checked	5872	Inbound	1007	Hallo ich habe eine Frage zu r
Freitag, 4. Dezember 2020 18:39:53	210 seconds	2	Checked	5121	Outbound	1007	don't want to share screen shc
Freitag, 4. Dezember 2020 17:33:24	401 seconds	2	Checked	5120	Outbound	1007	right now let me let me do this
Freitag, 4. Dezember 2020 11:24:21	7 seconds	2	Checked	5116	Outbound	1001	this is Matt's personal assistan
Freitag, 4. Dezember 2020 10:25:03	121 seconds	2	Checked	5111	Inbound	1007	hello let me share my screen s
Freitag, 4. Dezember 2020 10:23:13	7 seconds	2	Checked	5110	Inbound	1007	ok that works something there

Below the table, there is a playback interface showing two audio tracks labeled 'Links' and 'Rechts'. A timeline at the bottom indicates the current playback position at 0:08 / 01:02. The interface includes standard audio controls like play, stop, and volume, and a speed control set to 1.3x.

# Dankeschön!

F&A

---

**Jeff Connett**

**Content Guru GmbH**

Dornierstr. 4  
82205 Gilching

**T:** +49 (0) 8105 2034 610

**E:** [JFC@ContentGuru.com](mailto:JFC@ContentGuru.com)

**W:** [www.ContentGuru.com/de](http://www.ContentGuru.com/de)

