

# CX-Transformation – So schaffen Sie ein modernes Kundenerlebnis

Leitfaden

verizon<sup>v</sup>

## Das Kundenerlebnis als Herausforderung

Ein ansprechendes Kundenerlebnis hat sich mittlerweile in allen Branchen zu einem wichtigen Alleinstellungsmerkmal entwickelt und besitzt oft einen höheren Stellenwert als die angebotenen Produkte oder deren Preis. Heutzutage wollen Kunden mit Ihrem Unternehmen über den Kommunikationskanal ihrer Wahl interagieren können – zum Beispiel über mobile Anwendungen, Websites, Chats und SMS sowie im Gespräch mit Mitarbeitern in Ihren Ladengeschäften. Zudem erwarten sie ein hohes Maß an Personalisierung und die Möglichkeit zum nahtlosen Wechsel zwischen den verschiedenen Kanälen..

Doch die Einrichtung eines entsprechenden Kundenserviceangebots stellt für viele Unternehmen eine Herausforderung dar. Oft mangelt es an den passenden internen Ressourcen und Kompetenzen, um innovative Technologien effektiv einzusetzen. Oder es bestehen Beschränkungen durch eine komplexe IT-Infrastruktur und technische Altlasten. Dazu kommt vielerorts das Problem Personalmangel, da die Rekrutierung neuer Talente für das Contact-Center und die langfristige Bindung erfahrener Servicemitarbeiter keine leichte Aufgabe ist.

„Unternehmen, die mit uns Kontakt aufnehmen, haben in der Regel drei Fragen zum Thema Kundenerlebnis: Wie können wir unsere bestehende Infrastruktur konsolidieren? Wie können wir engere Beziehungen zu unseren Kunden aufbauen? Und wie steigern wir die Mitarbeiterzufriedenheit?“

Craig Palmer, Director of CX in Europa, Verizon Enterprise Solutions

Wir bei Verizon kennen die zahlreichen Herausforderungen rund um das Kundenerlebnis, weil wir selbst damit konfrontiert waren. Unser Unternehmen verfügt über mehr als 2.300 Ladengeschäfte und betreibt Contact Center auf der ganzen Welt. Auch wir hatten in den letzten 20 Jahren mit der zunehmenden Dynamik des Markts zu kämpfen und mussten mit zahlreichen technologischen Neuerungen Schritt halten. Daher ist Verizon der lebende Beweis dafür, dass Unternehmen disruptive Entwicklungen überstehen und sogar für ihr weiteres Wachstum nutzen können.

Dank unserer langjährigen Erfahrung und weltweiten Präsenz sind wir bestens aufgestellt, um Sie bei der Neuausrichtung Ihres Unternehmens, der Einführung moderner Tools für Ihre Mitarbeiter und der Bereitstellung eines erstklassigen Kundenerlebnisses zu unterstützen. Den Grundstein dafür legen wir bei einem Business Impact Assessment (BIS – Beratungstermin). Wenn Sie sich an unsere Berater wenden, führen diese eine Folgenabschätzung durch und unterstützen Sie mit Fachkenntnis und Erfahrung bei jedem der folgenden Schritte:

## 1. Ausrichtung auf die Wünsche Ihrer Kunden

Unsere Experten ermitteln im Rahmen einer fundierten Evaluation, welche Aspekte Ihres Kundenerlebnisses Raum für Verbesserungen bieten. Dabei wird das Kundenerlebnis in Ihrem Betrieb anhand eines Benchmark-Vergleichs der Service-Erfahrung in anderen Unternehmen Ihrer Branche gegenübergestellt. Anschließend helfen wir Ihnen dabei, einen konkreten, gut durchdachten Änderungsplan festzulegen. Da jedes Unternehmen anders ist, wählen wir mit Ihnen zusammen Lösungen aus, die für Ihre spezifischen Zielsetzungen am besten geeignet sind. Hier ein paar Beispiele:

- Kanäle, die rund um die Uhr von jedem Gerät aus verfügbar sind
- Chatbots und nutzerfreundliche Self-Service-Optionen als Alternative
- Künstliche Intelligenz (KI) zur Unterstützung der Datenanalyse und zur Bereitstellung eines personalisierten Kundenerlebnisses
- Innovative Analysefunktionen für einen 360-Grad-Blick auf die Kunden

Nachdem wir die optimalen Lösungen für Ihre Anforderungen identifiziert haben, unterstützen wir Sie bei der Erstellung eines schrittweisen Implementierungs- und Umstellungsplans. So können Sie die Technologien zuerst einführen, die den größten Einfluss auf Ihren Unternehmenserfolg haben, ohne Störungen des Geschäftsbetriebs in Kauf nehmen zu müssen. Wir konzipieren für Sie eine Roadmap zur Realisierung der anvisierten finanziellen und kundenseitigen Vorteile. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie kapital- oder betriebskostenlastige Investitionen vorziehen.

„Schon bald wird es nur noch zwei Alleinstellungsmerkmale geben: ausgezeichneten Kundendienst und datengestützte Initiativen zur Stärkung der Kundenbindung.“

Craig Palmer, Director of CX in Europa, Verizon Enterprise Solutions

## 2. Schaffung attraktiver Arbeitsbedingungen

„Die Arbeitserfahrung der Mitarbeiter [Employee Experience, EX] ist genauso wichtig wie das Kundenerlebnis. Wie einfach ist es, einen Parkplatz zu finden oder einen Konferenzraum zu buchen? Wie reibungslos funktioniert der Betrieb im Call-Center? Stehen die richtigen Daten und Tools zur Verfügung? Ihre Mitarbeiter sollten von einem ähnlich ansprechenden digitalen Nutzererlebnis profitieren wie Ihre Kunden.“

– Sanjeev Jain, Chief Information Officer, Verizon Enterprise Solutions

Unsere Berater analysieren, inwiefern Ihre vorhandenen Tools für die Interaktion mit Kunden zur Bereitstellung eines optimalen Kundenerlebnisses geeignet sind. Zugleich können sie anhand von Benchmark-Daten ermitteln, wie effektiv Ihr Ansatz im Vergleich zu anderen Unternehmen in der Branche ist. Auf dieser Grundlage lässt sich dann genau bestimmen, mit welchen Technologien Sie die Unternehmensleistung weiter ausbauen und die Mitarbeiterzufriedenheit steigern können. Zu den gängigen Optimierungsmaßnahmen zählen unter anderem:

- moderne Lösungen, die ein effizienteres Arbeiten ermöglichen
- der Abbau repetitiver Arbeitsabläufe durch die Automatisierung von Routineaufgaben
- ein faires und effektives Qualitätsmanagement mit leistungsstarken Berichtsfunktionen
- automatisiertes Anruf-Routing sowie die Anzeige von Transaktionsdaten und Kundenhistorie in Echtzeit
- Anrufaufzeichnung, Sprachanalyse und Stimm-Coaching
- die Neustrukturierung der Serviceprozesse mithilfe innovativer Technologien wie KI, Chatbots oder leistungsfördernder Gamification-Apps

Generell konzentrieren wir uns auf Systemänderungen, die die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter steigern, das Kundenerlebnis verbessern und die Produktivität Ihrer Belegschaft erhöhen können. Das schafft beste Voraussetzungen, um kompetente Mitarbeiter langfristig zu binden und neue Talente einfacher anzuwerben. Außerdem sorgen zufriedene, motivierte Beschäftigte für ein optimales Kundenerlebnis an allen Touchpoints.

### Die Sicherung von Kundendaten

Immer mehr Kunden sind bereit, Ihrem Unternehmen Daten zur Verfügung zu stellen, wenn sie sich dadurch eine bessere Service-Erfahrung sichern. Allerdings gilt dies nur, wenn sie Ihrem Unternehmen und Ihrer Marke vertrauen. Dafür müssen Sie die Nutzung dieser Daten transparent machen und starke Sicherheitsmaßnahmen implementieren.

Deshalb sollten Lösungen für die Datenisolierung und -verwaltung ein integraler Bestandteil Ihrer Systeminfrastruktur werden und sämtliche Arbeitsabläufe übersichtlich und einfach strukturiert sein. Darüber hinaus müssen Sie in der Lage sein, personenbezogene Daten auf Wunsch Ihrer Kunden zugänglich zu machen, zu modifizieren oder zu löschen. Verizon steht Ihnen bei der Bewältigung dieser Herausforderungen mit Rat und Tat zur Seite und kann Sie bei der Einhaltung von Datenschutzvorgaben unterstützen.

### 3. Konsolidierung Ihrer Infrastruktur

Um die geeigneten Lösungen in Ihrem Unternehmen bereitzustellen zu können, benötigen Sie die richtige Infrastruktur. Doch das kann sich als große Hürde erweisen, wenn es sich dabei um Altsysteme handelt, deren Ersetzung kostspielig wäre. Daher unterstützen wir Sie bei der Entwicklung von Strategien zur Modernisierung Ihrer bestehenden Systeme und zur Konsolidierung Ihrer Infrastruktur.

Je weiter die Vereinfachung voranschreitet, desto leichter wird die Verwaltung der Systeme für den Kundenservice. Zugleich profitieren Sie von einer verbesserten Kostenkontrolle und können neue Lösungen für ein modernes Kundenerlebnis schneller implementieren.

Um Ihnen diesen Prozess zu erleichtern, setzt Verizon auf eine enge Zusammenarbeit mit zahlreichen etablierten Partnern und Anbietern. So stellen wir sicher, dass Sie bei uns stets bestens beraten werden und wir Ihnen dabei helfen können, die verschiedenen Optionen für Ihr Unternehmen zu ermitteln und eine klare Strategie für die Modernisierung Ihres Kundenerlebnisses festzulegen. Letztlich kommt es uns darauf an, dass Sie innovative Technologien wie die Cloud, KI und Bots effektiv in Ihre Abläufe integrieren können.

Darüber hinaus ist Verizon für seine Kompetenz in den Bereichen Netzwerk und Sicherheit bekannt. Unsere Produkte und Lösungen werden von Anfang an im Hinblick auf größtmögliche Sicherheit entwickelt und versetzen Ihr Unternehmen in die Lage, wachsende Kundendatenmengen zu verwalten und vor immer raffinierteren Cyber-Bedrohungen zu schützen.

„Wir erarbeiten einen individuellen Plan für jeden Kunden, der finanziell und technologisch umsetzbar ist und das Unternehmen voranbringt – eine Roadmap für ein besseres Kundenerlebnis.“

Craig Palmer, Director of CX in Europa, Verizon Enterprise Solutions

[Klicken Sie hier, um mehr von Craig Palmer zu hören](#)

**Sie haben Interessen an einem Gespräch über Ihre Ziele und die erforderlichen Technologien für ein optimales Kundenerlebnis?**

**Fordern Sie ein Business Impact Assessment an >**