

Astrid Pocklington

VORSPRUNG DURCH SERVICE

Wenn sich Produkte und Dienstleistungen nur mehr marginal unterscheiden, schlägt die Stunde des individuellen Kundenservices. Sechs Topp-Tipps von Enghouse Interactive, wie Unternehmen mit Leidenschaft und intelligenten Lösungen die Herzen ihrer Kunden erobern.

1. Bieten Sie Ihren Kunden Self-Service

Laut Gartner Group nehmen 85 Prozent der Kunden bis zum Jahr 2020 die Beziehung zu ihrem Dienstleister selbst in die Hand. Geradezu leichtfertig wäre es daher, dem Kunden keinen Self-Service bereitzustellen: von FAQs und Foren bis hin zu Sprachdialogsystemen, mobilen Apps und Chats. Dienstleister und Unternehmen, die das anbieten, werden die Früchte ernten – neben der Steigerung der Kundenzufriedenheit nicht zuletzt eine Kostenersparnis.

2. Nutzen Sie soziale Medien für die Kundeninteraktion

Kundeninteraktionen über soziale Medien sind eine grossartige Möglichkeit, sicherzustellen, dass der Kunde möglichst schnell und effektiv das bekommt, was er möchte. Unternehmen können diese Effizienz sogar noch pushen, indem sie Kunden, die ihre Erfahrung und ihr Wissen einer breiten Community zur Verfügung stellen, in irgendeiner Form belohnen.

3. Prüfen Sie Ihr Leistungsniveau

Unternehmen können die Kundenzufriedenheit entscheidend verbessern, wenn sie in der Lage sind, das eigene Niveau ihres

sensmanagementlösung zusammen, können Dienstleister Kundenprobleme schnell einschätzen und darauf reagieren. Die Sprachanalyse-Software analysiert das Gespräch und befragt zusätzlich das Wissensmanagementsystem nach bestimmten, das Problem betreffenden Fakten und Lösungsansätzen. Die relevanten FAQs werden dann dem Agenten in Echtzeit bereitgestellt.

5. Setzen Sie auf ein vernetztes Unternehmen

Dienstleister benötigen Mitarbeiter mit tief gehender Erfahrung, die in Problemfällen eine Entscheidung treffen können. Diese Mitarbeiter befinden sich aber mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht im Contactcenter. Unternehmen müssen daher auf entsprechende Ressourcen im vernetzten Unternehmen zurückgreifen können. Sie benötigen Tools wie z.B. Skype for Business und Präsenzfunktionalitäten (wer wann wie verfügbar ist). All dies in Kombination mit der Möglichkeit, Anrufe zu selektieren, um den Kunden sofort an den Agenten mit den richtigen Skills weiterzuleiten.

6. Erzeugen Sie Transparenz zum Kunden

Serviceorientierte Dienstleister kennen die Bedürfnisse ihrer Kunden und befriedigen diese im Vorfeld durch den Versand von aktuellen und individuellen Informationen. Mit solch proaktivem Outbound Messaging erinnern Ärzte zum Beispiel automatisch an Gesundheitschecks, Kfz-Werkstätten an regelmässige Inspektionen. Omnichannel-Lösungen, gepaart mit CRM-Systemen, versenden aber nicht nur relevante Nachrichten, sondern unterstützen die kanalunabhängige Kommunikation und schaffen somit Transparenz zum Kunden.



Services (menschlich und technisch) zu messen und einer stetigen Prüfung zu unterziehen. Mit modernen und hochleistungsfähigen Qualitätsmanagementsystemen lassen sich Kundeninteraktionen im Contactcenter überwachen, messen, aufzeichnen und archivieren. Ebenso können Fragen der Personaleinsatzplanung effizienter und vorausschauender abgewickelt werden.

4. Kombinieren Sie Sprachanalyse und Wissensmanagement
Arbeitet eine Echtzeit-Sprachanalyse-Software mit einer Wis-



Enghouse AG

Astrid Pocklington
Marketing Director DACH und CEE
Neumarkt 29-33, D-04109 Leipzig
Telefon +49 341 41584 102
astrid.pocklington@enghouse.com