

SANDRA STAMER
Unternehmensberaterin

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

Erst analysieren, dann automatisieren!

CLUB-Round Table

Sandra Stamer | München, 05.10.2017

Erst analysieren, dann automatisieren!

Agenda

- > Kurzvorstellung
- > Die Digitalisierung im Kundenservice
- > Die Digitalisierung im Schriftverkehr
- > Ausgewählte Praxisbeispiele
- > Die Vorteile für Ihr Unternehmen

Kurzvorstellung
Spezialistin für Kundenservice

Beratung – Projektmanagement – Vorträge

- ✓ **20 Jahre Erfahrung im Kundenservice** mit bis zu 2 Millionen eingehenden Kundenanliegen pro Jahr
- ✓ **20 Jahre im Projektgeschäft** u. a. in größeren IT-Projekten
- ✓ **15 Jahre Erfahrung in der Energiewirtschaft** u. a. in der Leitung des Qualitäts- und Prozessmanagements
- ✓ **Strukturierte und analytische Herangehensweise**
- ✓ **Hohe pragmatische Umsetzungskompetenz**
- ✓ **Kreative Lösungsfindung**

Kurzvorstellung Meine Beratungsthemen



Prozess



Automatisierung /
Digitalisierung



Datenqualität



Korrespondenzmanagement



Beschwerdemanagement



Qualitätsmanagement



Kennzahlen



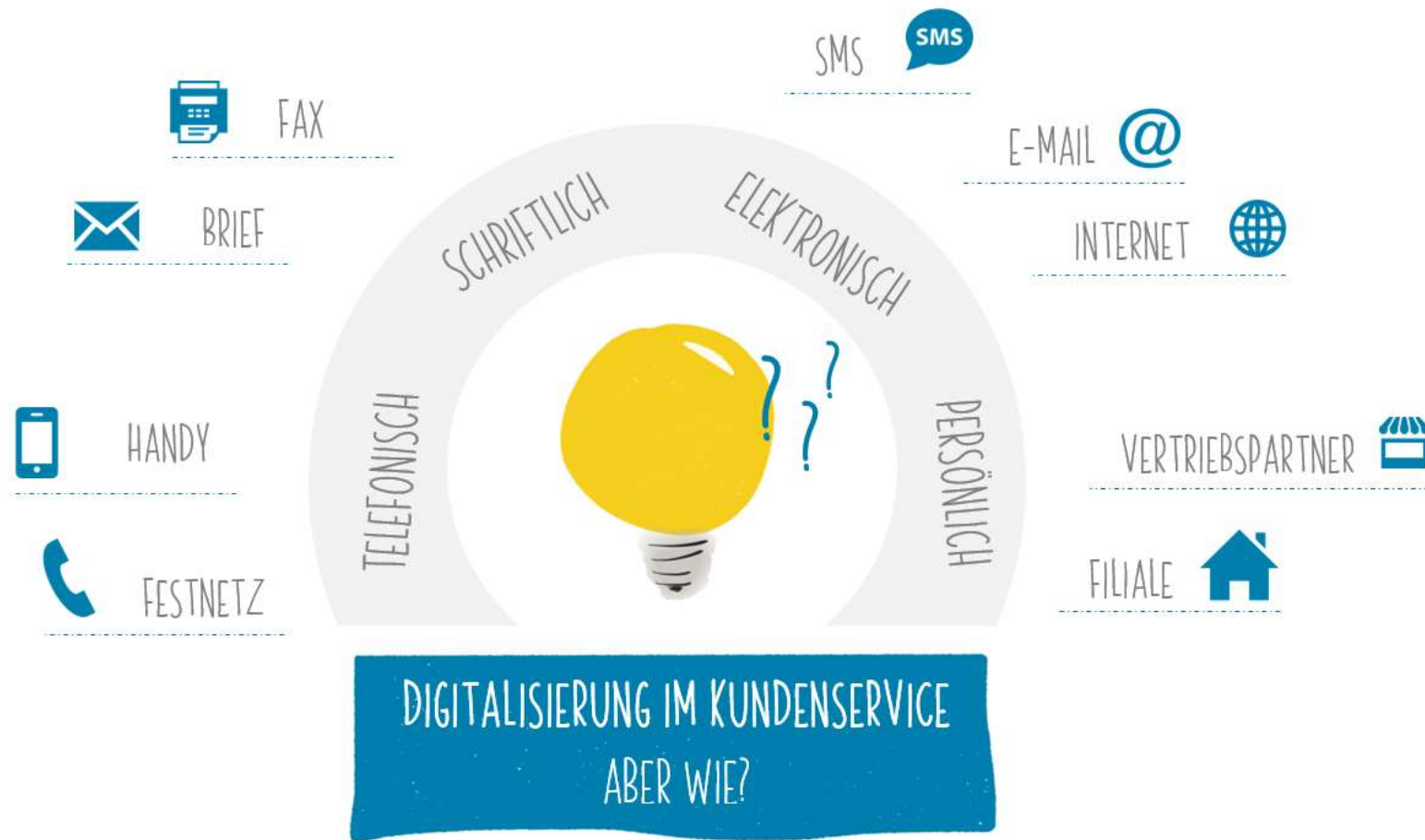
Marktforschung



Kundendialog

Die Digitalisierung im Kundenservice

Mögliche Ansatzpunkte



Die Digitalisierung im Schriftverkehr

Prozess Eingang bis Versand - vereinfachte Darstellung



Ausgewählte Praxisbeispiele

Übersicht



Praxis Nr. 1: Automatische Kundenidentifikation



Praxis Nr. 2: Kontakterfassung und Archivierung



Praxis Nr. 3: Bereitstellung von Kundendaten
(Erkennung von 1st- und
2nd-Levelfällen)

Ausgewählte Praxisbeispiele – Nr. 1

Automatisch Kunden identifizieren



Situation

Um den Kunden und sein Anliegen zu verstehen, schaut sich der Mitarbeiter die bisherige Kundenakte an. Dafür muss er den Kunden erst einmal identifizieren. Das erfolgt manuell anhand der vorliegenden Informationen aus dem Brief.

Automatisierung

- > Datenextraktion (Vor-/ Nachname, Straße, Hausnr., PLZ, Ort, ...)
- > Übergabe der Daten an die Schnittstelle zum Stammsystem
- > Identifizierung des Kunden
- > Rückgabe der Daten an ReplyOne zur weiteren Nutzung.

Ausgewählte Praxisbeispiele – Nr. 2

Automatische Kontakterfassung und Archivierung



Situation

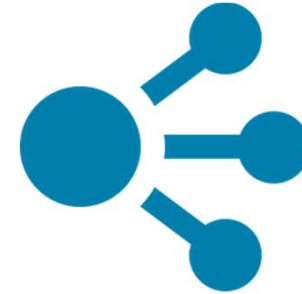
Um eine vollständige Kundenakte zu haben, wurde die Anweisung gegeben, Kontakte im System zu erfassen. Dabei erfasst der Mitarbeiter z. B. Eingangsdatum, Eingangskanal und das Thema. Zusätzlich scannt er das ausgehende Schreiben ein und archiviert beide Dokumente zum Kunden.

Automatisierung

- > ReplyOne übergibt die identifizierte Kundennummer, die in der Datenextraktion erkannten Informationen sowie das Thema etc. über eine standardisierte Schnittstelle an das Stammsystem. Dort wird automatisch ein Kontakt erstellt.
- > Ein- und Ausgangsdokument werden automatisch an das Archivsystem übergeben und mit dem Stammsystem verknüpft.

Ausgewählte Praxisbeispiele – Nr. 3

Automatisches Routing in den 2nd-Level



Situation

Das eingehende Anliegen wird anhand der Routingregeln an einen Mitarbeiter im 1st-Level gesendet. Kann dort das Anliegen aufgrund der Kompetenzstufe nicht fallabschließend bearbeitet werden, geht es weiter in den 2nd-Level. -> doppelte Kosten

Automatisierung

- > Analyse der Kriterien 2nd-Level (z. B. Höhe der ausstehenden Beträge bei einem Inkassokunden oder die Einteilung in VIP-Kunde)
- > Anreicherung der vom Kunden gesendeten Informationen durch im Stammsystem hinterlegte. Übergabe der Kriterien an ReplyOne zum direkten Routing in den 2nd-Level.

VIP-
Kunde?

Die Vorteile für Ihr Unternehmen Digitalisierung im Schriftverkehr

- > **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
- > Transformation des Kundenservice von der Kostenstelle zum **Profitcenter**

UND DENKEN SIE IMMER DARAN:



VIELEN DANK!

Sandra Stamer
Diplom-Ökonomin | Inhaberin

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