



Quo Vadis Kommunikation 2015...?



Herzlich willkommen !

Sie dürfen dieses eBook als PDF-Datei in unveränderter Form an Kunden, Freunde, Bekannte weitergeben oder als Bonusprodukt kostenlos auf Ihre Website stellen. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Die Weitergabe gegen Entgelt ist untersagt.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.

Inhalt

Vorwort	3
Teil 1: Mensch	5
1 work@home – Vorteile und Nutzen der alternierenden Telearbeit.....	5
2 Moderner Spitzenkaffee und „Erfolgreiches Contactcenter“- ein starkes Team!.....	11
3 Telearbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes.....	14
4 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter	21
5 Steigerung von Produktivität, Planungseffizienz und Mitarbeiter-zufriedenheit mit professionellem Workforce Management	28
Teil 2: Qualität	33
6 Was bei Kundenbefragungen fehlt und die 5x5 Mythen im Kundenkontakt	33
7 Datenparadies Internet oder warum personenbezogene Daten schützenswert sind!	44
8 Coaching, Coach & iPad - die Revolution im Coaching-Prozess	52
9 E-Mail Response Management: Kundenzufriedenheit durch schnelle und kompetente E-Mail Beantwortung - 5 Tipps	58
Teil 3: Service.....	62
10 Der Schatz im Silbersee – oder: Ach, das gibt es?!.....	62
11 Pilotierung als Innovationstreiber: Was ein Lab wirklich kann	67
12 Wege in eine neue digitale Service-Ökonomie	72
13 Gespräch oder App? Experten entwerfen die Zukunft der Kundenkommunikation.....	76
14 Best Practice: Customer Engagement im Contact Center	80
Teil 4: Multichannel.....	85
15 Wie sie Dateninseln überwinden und die Durchgängigkeit von Prozessen sicherstellen.....	85
16 Optimale Erreichbarkeit durch Standortübergreifende Vernetzung hybrider Kommunikationssysteme	94
17 Konsumentenerwartungen an Online-Serviceangebote in Echtzeit und das Feedback der Kundenberater.....	101
18 Kundenservice 2.0 – Was ist das überhaupt?	107
19 Moderne Kundeninteraktion dank WebRTC	110
20 Mit mehrstufigen E-Mail Marketingkampagnen neue Kunden gewinnen – ein Praxisbericht für den Mittelstand	114
21 Das klassische Telefon stirbt - das Internet übernimmt.....	117

Vorwort

Im privaten Umfeld skypen Oma und Opa mit den Enkeln. Freunde verabreden sich via WhatsApp und Co. Neue Kommunikationsmedien sind in unserem Alltag angekommen. Viele Konsumenten erwarten hier auch in der Interaktion mit Unternehmen mehr als Telefon, Brief und Email. Der Druck steigt hier auch die Nutzung von Kommunikationskanälen auszubauen. Für viele Dialogbereiche gibt es exzellente Lösungen. Die Herausforderung ist es aber, die Vielfalt an möglichen Kommunikationskanälen sinnvoll zu orchestrieren und in die Prozesse zu integrieren.

Zu viele Bearbeitungsschritte sind aus Kundensicht abgeschnitten oder isoliert. Der Kunde hat heute kein Verständnis mehr dafür, dass ein Vorgang nicht abschließend bearbeitet werden kann, weil der Kundenberater keinen Zugriff auf diese Anwendung oder Daten hat oder ihm die Entscheidungskompetenz fehlt.

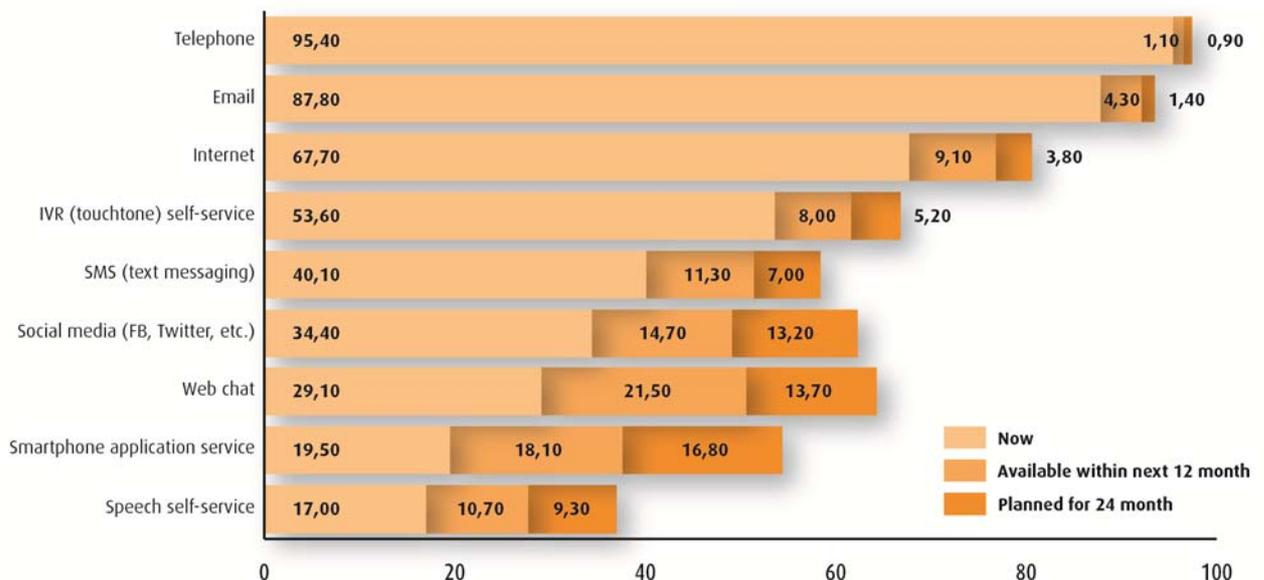
Die digitale Transformation ermöglicht völlig neue Geschäftsmodelle und bedroht sicher geglaubte Geschäftsgrundlagen. Apps wie Uber oder MyTaxi wirbeln die Taxibranche durcheinander. Marktführer wie Kodak, Erfinder der Digitalkamera, sind vom Markt verschwunden.

Channel management 2013/2014 Report sample question

What channels are managed by the contact centre (in %)?



Quelle: dimensions data's 2013/14 global contact centre benchmarking



Weltweit reagieren auch Contact Center auf diesen Trend und bauen die Kontaktkanäle auf. Spannend bleibt, welche neuen Service- und Kommunikationskonzepte in Zukunft entstehen werden. Die

Anforderungen an Mitarbeiter werden sich von der rein sprachlichen zunehmend zur schriftlichen Kommunikation verändern. Videotelefonie gewinnt an Bedeutung. Was bedeutet das für das Erscheinungsbild und Arbeitnehmerdatenschutz?

Auf der anderen Seite macht das das Leben aber auch spannend. Kommunikation von Mensch zu Mensch, sinnvolle Self-Service-Angebote und viel Raum für Kreativität werden die nächsten Jahre in der CC Branche prägen.

Die nachfolgenden Fachartikel geben Impulse und Gedankenanstöße aus dem jeweiligen Kompetenzbereich. Die Texte möchten zum Nachdenken anregen, damit Sie die für Sie geeignete Lösung finden. Diese Themen wurden am 04.11.2014 in Vorträgen und Workshops auf der jährlichen Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ im Congresspark Hanau behandelt. Die Vortragsfolien stehen unter <http://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> zum Download zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

(Herausgeber & Veranstalter – Erfolgreiches Contactcenter)

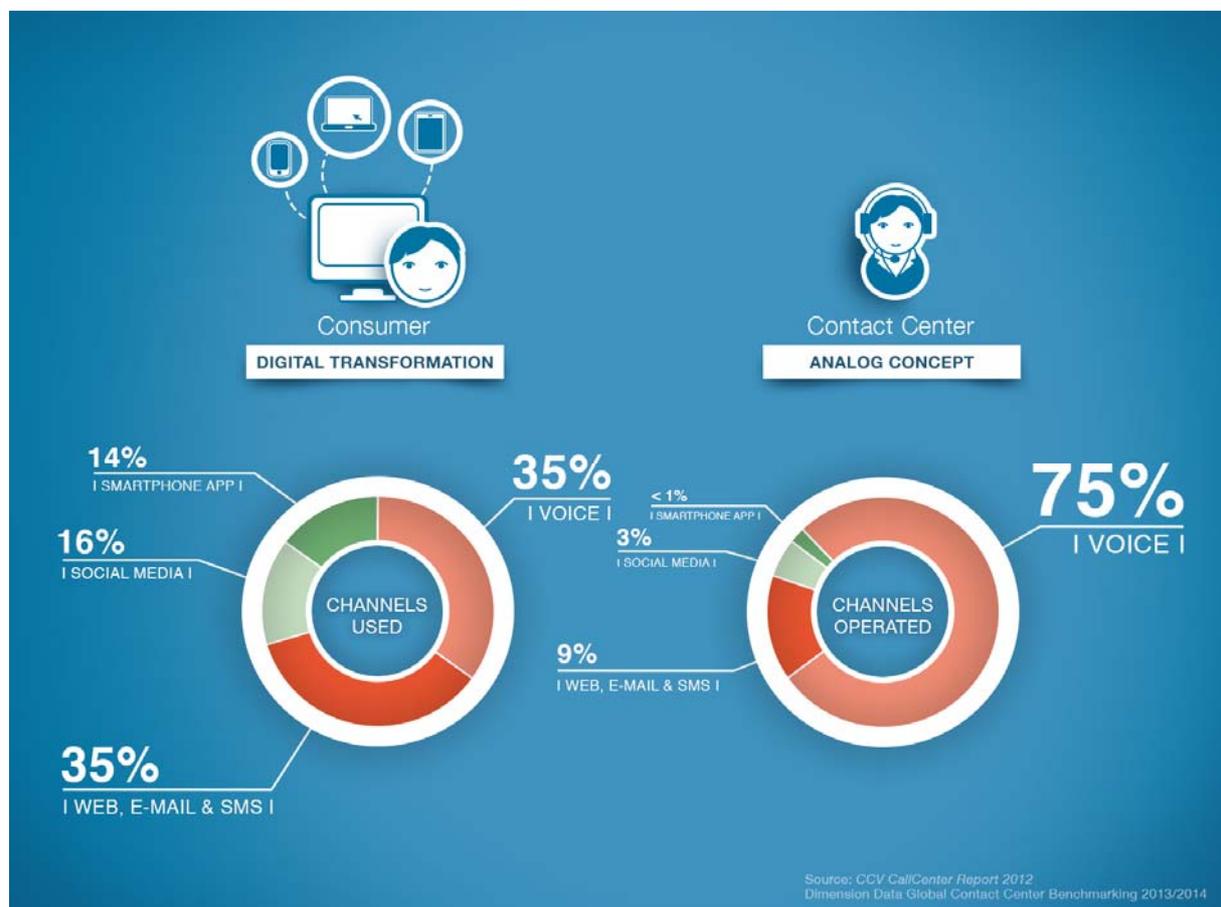


12 Wege in eine neue digitale Service-Ökonomie

Über das Gegensatzpaar Konsument vs. Unternehmen

Autor: Andreas Klug

Seien wir ehrlich: die Beziehung zwischen Verbrauchern und Unternehmen ist eine Geschichte voller Medienbrüche. Denn Verbraucher kommunizieren online, sie nutzen Cloud-Portale und Apps, um Alltägliches zu erledigen. Unternehmen dagegen setzen immer noch auf analoge Kommunikation und starre Servicekonzepte. Sie überschwemmen ihre Kunden mit Papier und betreiben eine Vielzahl von wenig integrierten Insellösungen.



Konkurrierende Kommunikationsvorlieben: Konsumenten haben ihre eigenen Vorlieben, wenn es um die Verwendung von Kommunikationswegen für Service-Angelegenheiten geht (hier links dargestellt).

Quelle: Dimension Data Global Contact Center Report 2013). Unternehmen wiederum stellen

Kommunikationskanäle mit ganz unterschiedlichen Schwerpunkten zur Verfügung (hier rechts dargestellt. Quelle: CCV Call Center Report 2012)

Marius Gewinn (27) und sein Team wollen das ändern. Gewinn ist Gründer und Kopf des Start-Ups „fileee“ aus Münster. Er hat sich zur Aufgabe gemacht, Verbraucher von täglichen Papierkram und Warteschleifen zu befreien. Mit einem digitalen Assistenten für Mitarbeiter und Kunden – als WebApp und SmartphoneApp. Das Ziel: der Einstieg in eine völlig neue Service-Ökonomie.



Marius Gewinn ist Gründungsmitglied der fileee GmbH und maßgeblich für die Unternehmensidee verantwortlich. Mit größtem Einsatz verfolgt er seine Vision, "allen den lästigen Papierkram abzunehmen". Als CEO liegen seine Hauptaufgaben in der Organisation und Koordination des Teams sowie in der zukunftsorientierten Strategieentwicklung. Freie, verfügbare Ressourcen investiert er in die Entwicklung der fileee-Applikation. Während Marius sein Studium beendete, gewann er mit fileee bereits das "EXIST-Gründerstipendium" sowie den "Launch-Pad Award" der Universität Münster.

Eine App gegen die Papierflut

Jedes Jahr überschwemmen Deutsche Unternehmen die Konsumenten mit rd. 10 Mrd. Blatt Papier. Das sind rd. 240 Blatt je geschäftsfähigen Bürger. Es sind Rechnungen, Urkunden, Bestätigungen, Bescheinigungen und Belege. Sie verkörpern in Zeiten des Digitalen Wandels ein aus der Vergangenheit bekanntes analoges Modell der Kommunikation.

Konsumenten sammeln dieses Papier und zwingen sich regelmäßig, es zu sortieren und in Ordner abzuheften. Niemand erledigt den „Papierkram“ gerne. Aber er gehört in unseren Konsumenten-Alltag wie Einkaufen, Parkplatz suchen oder bei Ämtern anstehen. Mit dem Dienst fileee wurde eine kostenfreie Anwendung – basierend auf einer intelligenten Scan-App – geschaffen, mit der Konsumenten ihre relevante Korrespondenz mit Unternehmen und Ämtern erfassen, vorhalten und austauschen können.

fileee ist ein intelligenter, persönlicher Assistent für die automatische Erfassung und Verwaltung aller Papierdokumente und digitaler Post (E-Mail) in einer Anwendung. Durch ein „lernendes“ System werden Dokumente von jeglicher Quelle, von jedem Ort und mit jedem Endgerät automatisch erfasst, klassifiziert und intelligent abgelegt – in einer sicheren Cloud nach Deutschem Recht. Konsumenten profitieren von Vereinfachung, Automatisierung, Zeitersparnis. Sie finden jederzeit und überall die

benötigte Information – und können diese situativ mit Unternehmen austauschen bzw. aus Dokumenten heraus mit Unternehmen per „Klick“ in Kontakt treten.

Fileee ist als „freemium“-Modell mit kostenfreier Nutzung verfügbar - für alle relevanten Dienste (Evernote, Dropbox, gmail etc.), Plattformen (Android, iOS) und Endgeräte (Smartphone, Tablet, PC). Außerdem ist fileee App-in-App-fähig: Unternehmen können ihre eigenen Apps (z.B. Filialfinder, Schnäppchen-Führer, Coupon-Einlösung) integrieren und Kommunikationswege bündeln. Durch den kontextuellen Austausch von Dokumenten und Mitteilungen entsteht eine beispiellose Chance für eine zukunftsfähige Echtzeit-Service-Kollaboration.

Medienbrüche und starre Servicekonzepte überwinden

Wie eingangs betrachtet konkurrieren zwei unterschiedliche Welten: Die Kommunikationsgewohnheit des Konsumenten im Zeichen des Digitalen Wandels trifft auf die starren Servicekonzepte der Unternehmen.

fileee verwendet intelligente Algorithmen, um alltägliche textbasierte Vorgänge zu verstehen und zu verwerten. In Verbindung mit der vernetzten Kommunikation mit Unternehmen und Ämtern wird aus fileee ein innovatives Kommunikationsmodell für eine zukünftige digitale Service-Ökonomie, in der analoge Medienbrüche, Warteschleifen und Ablagekörbe der Vergangenheit angehören.

Über den Autor: Andreas Klug

Autor



Andreas Klug ist seit 2004 im Vorstand der ITyX AG für die Bereiche Marketing und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich. Lösungen im Umfeld von Call Centern und Back Office Organisationen stehen seit mehr als 15 Jahren in seinem beruflichen Mittelpunkt. Er engagiert sich zudem in seiner Rolle als Vorstandsmitglied im CCN Contact Center Network und Gründungsmitglied der i-Service Initiative Deutschland.

Kontakt

ITyX Solutions AG	Tel. +49 (2203) 89987-0
Herr Andreas Klug	Fax- +49 (2203) 89987-27
Stollwerckstr. 17-19	E-Mail: andreas.klug@ityx.de
51149 Köln	Web: www.ityx.de

Unternehmen



ITyX gehört mit 200 Installationen in 18 Ländern zu den international renommierten Anbietern von „lernfähigen“ Software-Lösungen für die Automatisierung von textbasierten Kundenanfragen über Web, App, E-Mail, Brief, Chat und Social Media. Kunden: u.a. Air Berlin, Conrad, HUK, IKEA, Samsung, Simyo, UniCredit. www.ityx.de.

eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014"

Das eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014" enthält Fachartikel von Referenten und Lösungsanbietern der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter 2014", die am 04.11.2014 im Congresspark Hanau stattgefunden hat.

Die Folien der Workshops und Vorträge stehen unter der Veranstaltungswebsite

www.erfolgreiches-contactcenter.de

zum Download zur Verfügung. Die Referenten und Autoren der vorliegenden Fachartikel wollen Callcenter-Managern und Verantwortlichen in Servicecentern helfen, sich auf die Herausforderungen der nahen Zukunft einzustellen. Rezeptlösungen gibt es nicht. Aber die Beiträge liefern Gedankenanstöße und geben Impulse zum eigenen Nachdenken.

Im Namen der Autoren wünsche ich Ihnen eine unterhaltsame Lektüre.

Ihr
Markus Grutzeck

Herausgeber:

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Germany
Tel.: +49 (0) 6181 - 9701-0
Fax: +49 (0) 6181 / 9701-66
Email: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

ISBN: 978-3-941952-14-0

