



Mehr Erfolg im Kundenmanagement

Hans-J. Agnischock
CSC Enterprise Customer Performance
November 2013

CSC ENTERPRISE CUSTOMER PERFORMANCE

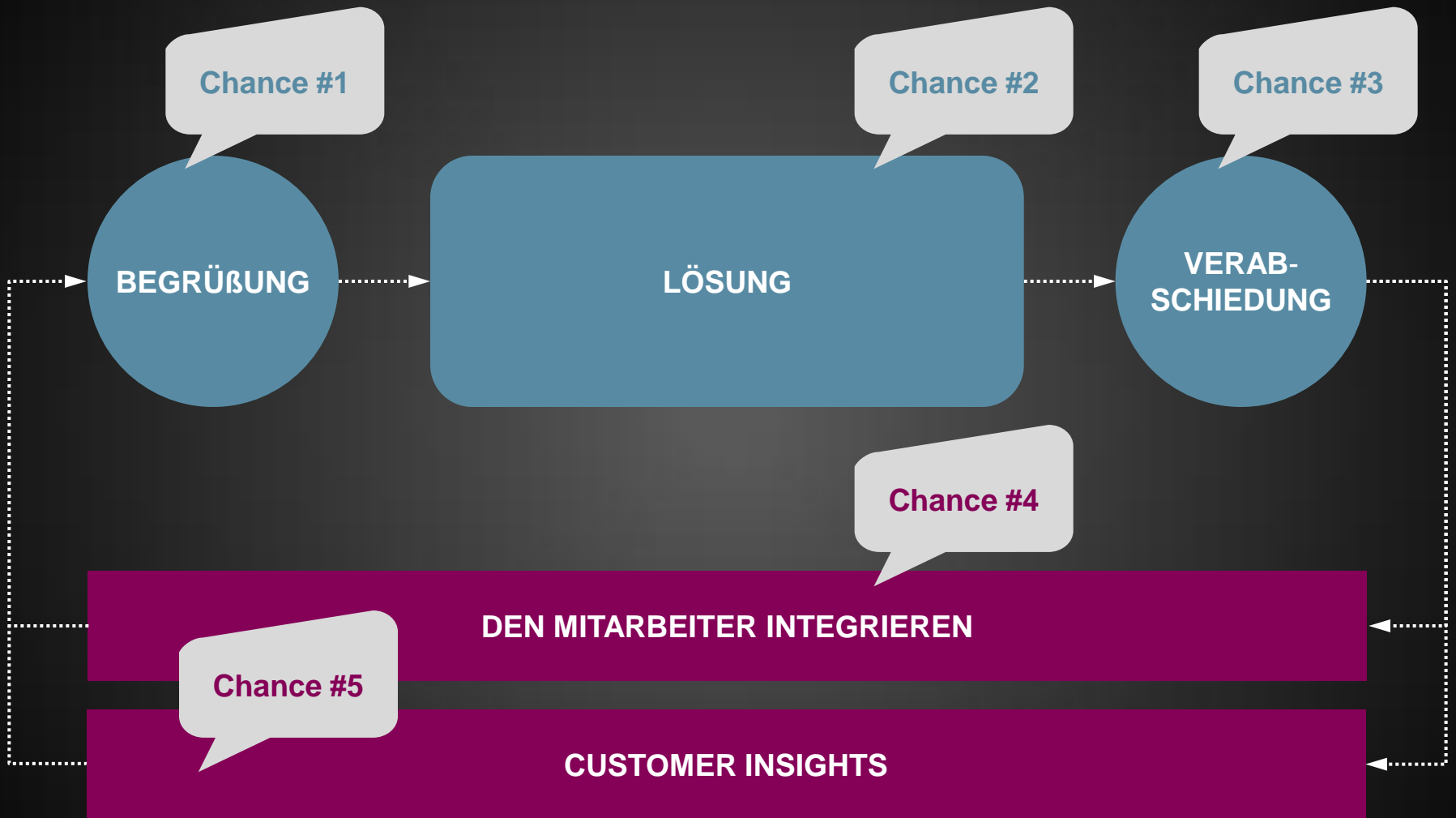


Kundengewinnung **Kundenwissen**
Service Kundenbegeisterung **Center**
Directsales Promotor **Score** **Net** **Change** **Customer Journey**
Churn **Score** **Service** **Media** **Insights** **Effizienz** **Social** **Multikanal** **Kundenwert**
Insights **Experience** **Service** **Media** **Insights** **Effizienz** **Social** **Multikanal** **Kundenwert**
Score **Loyalität** **Effizienz** **Media** **Insights** **Effizienz** **Social** **Multikanal** **Kundenwert**

Chance Customer Experience:

**Was haben Kundenfeedback,
Customer Journey und Next Best
mit der Performance
im Call Center zu tun?**

Ganz viel...




Chance #1

BEGRÜßUNG

**Kunden über
Sprachbiometrie/Spracherkennung
schnell und zuverlässig identifizieren**

Chance #1: Kundenidentifikation über Spracherkennung



Guten Tag, mein Name ist Christoph Müller.
Ich habe ein Ticket für den Flug nach London gebucht.

Biometrie

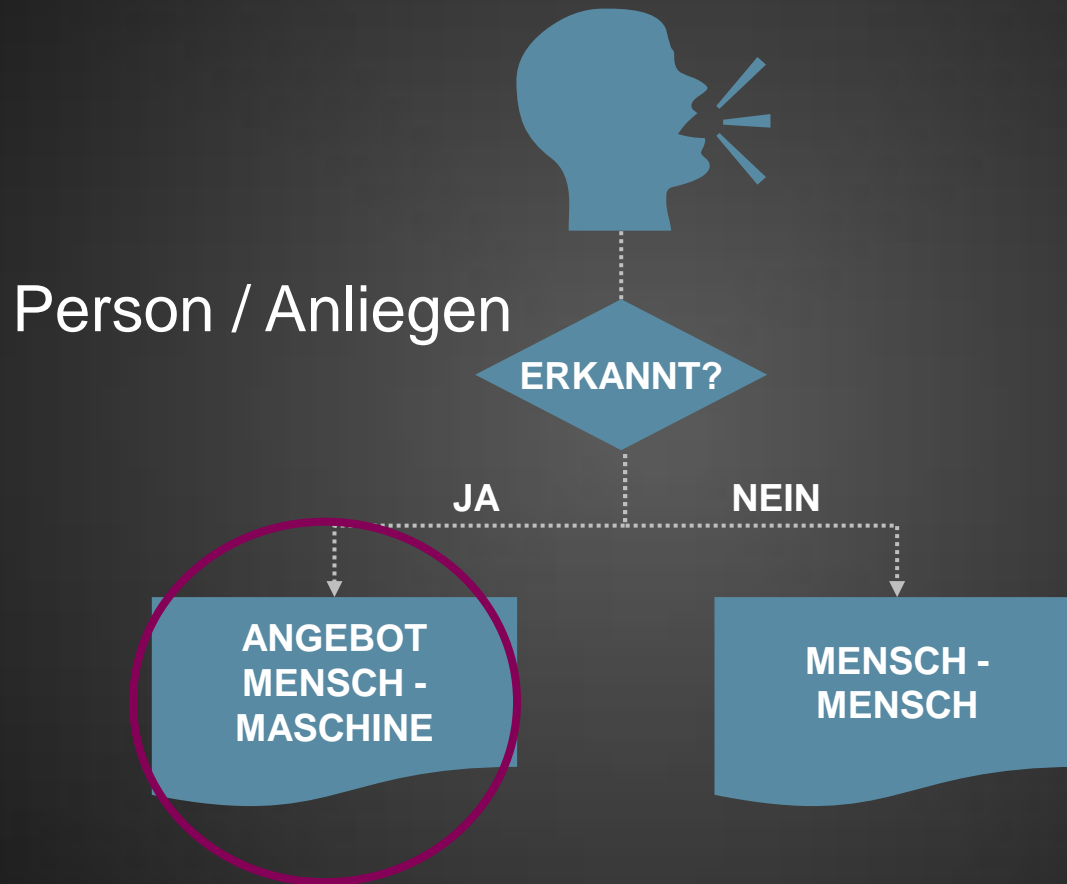
Key Words / KI

PERFORMANCE

-40s
AHT

+
SECURITY

Chance #1: Chance Self Service



Chance #2

LÖSUNG

**Dem Kunden die richtigen Fragen stellen,
die richtigen Infos geben und die
passenden Angebote machen**

Chance #2: Die Info- und Alternativenflut im Griff

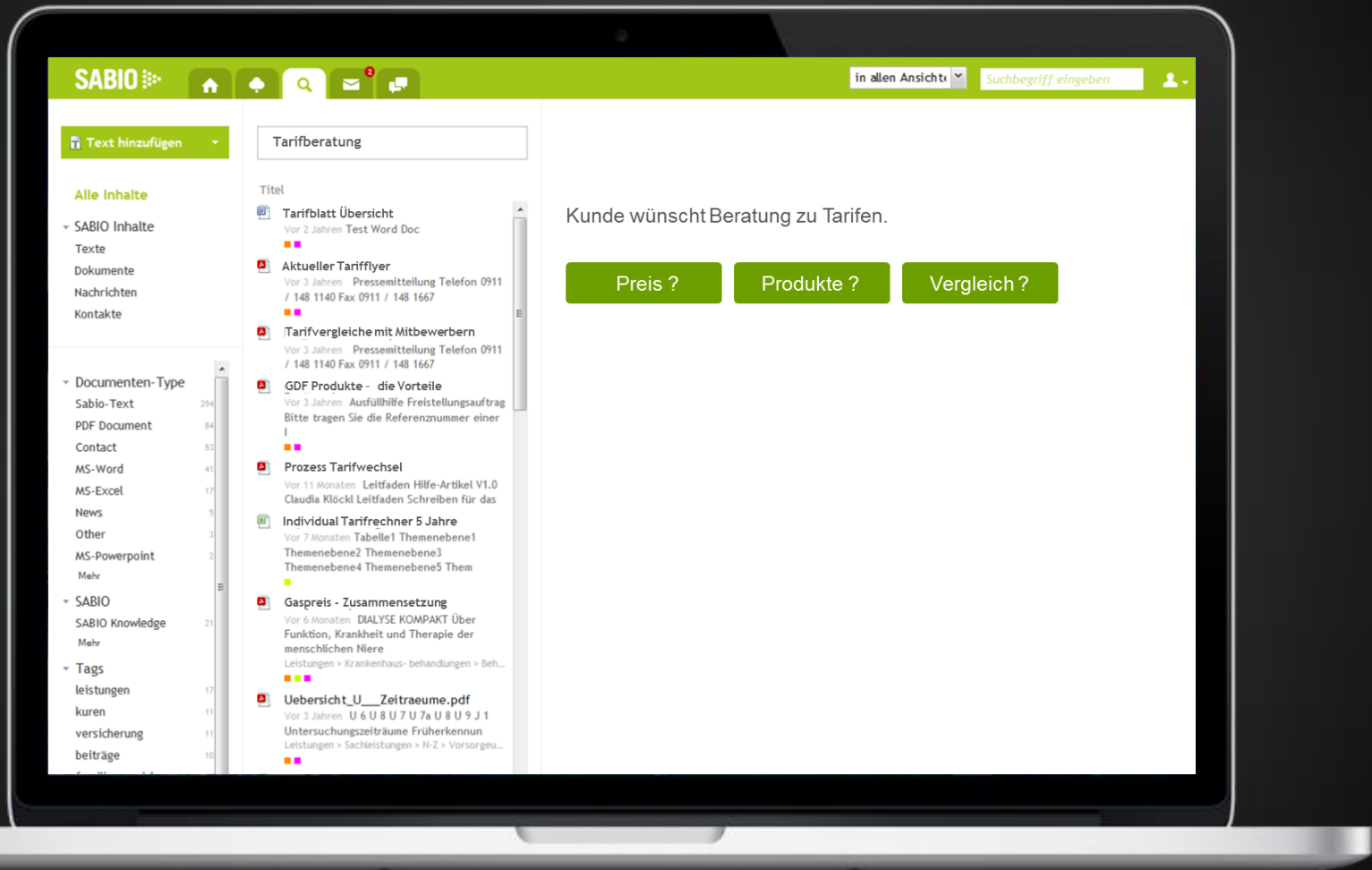


PERFORMANCE

-15%
AHT

+
FCRR /
SALES ...

Chance #2: Die richtigen Fragen für einen guten Einstieg



Chance #2: Schnell und sicher an's Ziel

Mitarbeiter sucht nach Tarifberatung

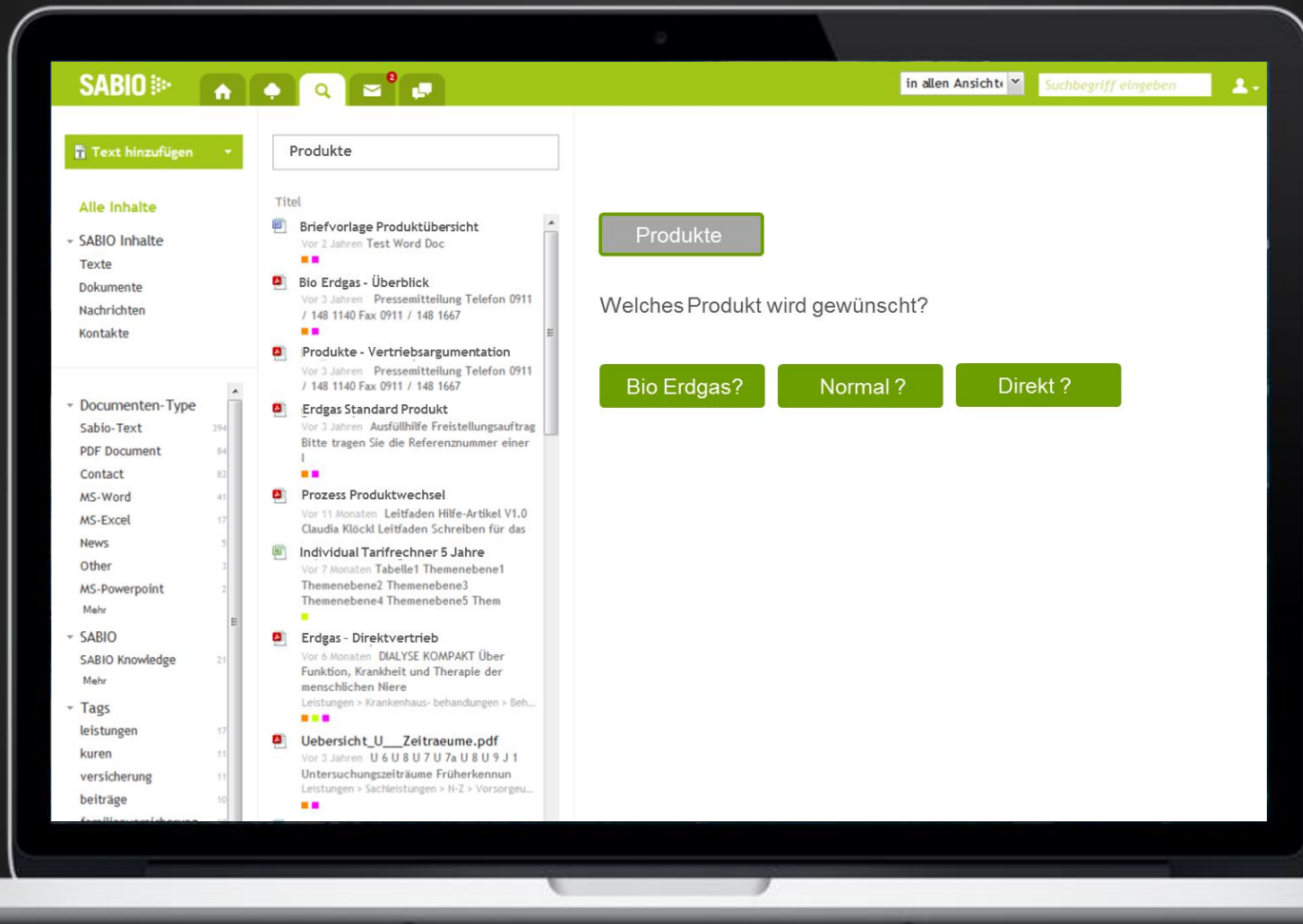
Mitarbeiter kann durch Klick die Quellen bestimmen

Relevante Treffer werden sofort angezeigt

Dialog kann (z.B. zwingend) gestartet werden

The screenshot displays the SABIO search interface. At the top, there is a search bar with the text 'Suchbegriff eingeben' and a dropdown menu set to 'in allen Ansichts'. Below the search bar, the results are categorized under 'Tarifberatung'. The results list includes items such as 'Tarifblatt Übersicht', 'Aktueller Tarifflyer', 'Tarifvergleiche mit Mitbewerbern', 'GDF Produkte - die Vorteile', 'Prozess Tarifwechsel', and 'Individual Tarifrechner 5 Jahre'. A dialog box is overlaid on the right side of the screen, containing the text 'Kunde wünscht Beratung zu Tarifen.' and three buttons: 'Preis?', 'Produkte?', and 'Vergleich?'. The interface also shows a sidebar with 'Alle Inhalte' and 'Documenten-Type'.

Chance #2: Die richtigen Antworten parat haben



Chance #2: Schnell und sicher an's Ziel

Automatische
Eingrenzung der
Wissensmenge

Anzeige: was
wurde beraten?

„verfeinerte“
Treffermenge
wird angezeigt

Dialog wird
fortgesetzt

The screenshot displays a software interface with a search results list on the left and a dialog box on the right. The search results list is titled 'Produkte' and contains several entries, including 'Briefvorlage Produktübersicht', 'Bio Erdgas - Überblick', 'Produkte - Vertriebsargumentation', 'Erdgas Standard Produkt', 'Prozess Produktwechsel', 'Individual Tarifrechner 5 Jahre', and 'Erdgas - Direktvertrieb'. The dialog box is titled 'Welches Produkt wird gewünscht?' and contains three buttons: 'Bio Erdgas?', 'Normal?', and 'Direkt?'. The interface also features a navigation menu on the left with categories like 'SABIO Inhalte', 'SABIO Knowledge', and 'Tags'.

Chance #3

VERAB-
SCHIEDUNG

Mit Sprachanalyse zwischen den Zeilen lesen

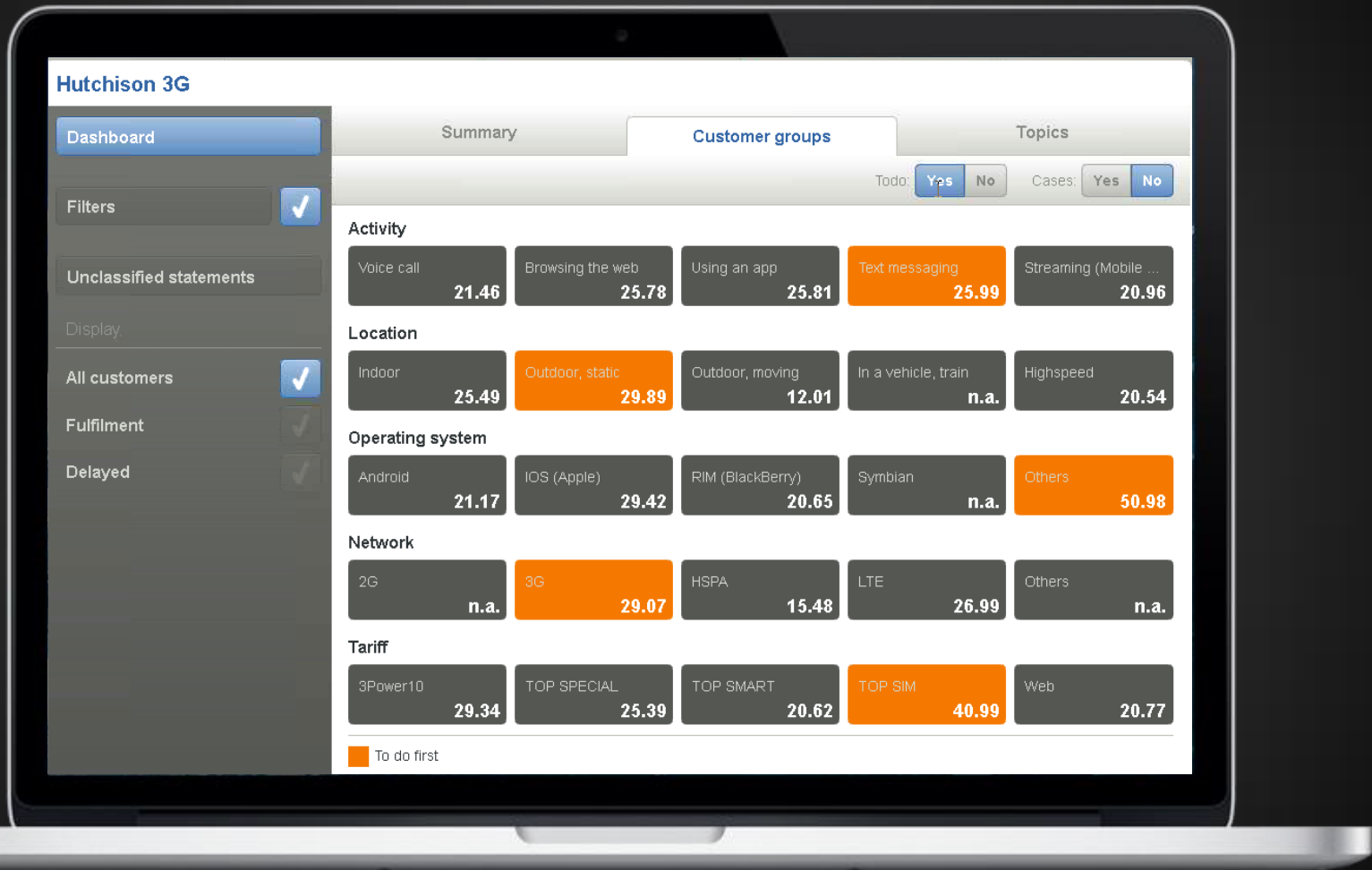
Chance #3: Mit Sprachanalysen zwischen den Zeilen lesen



PERFORMANCE



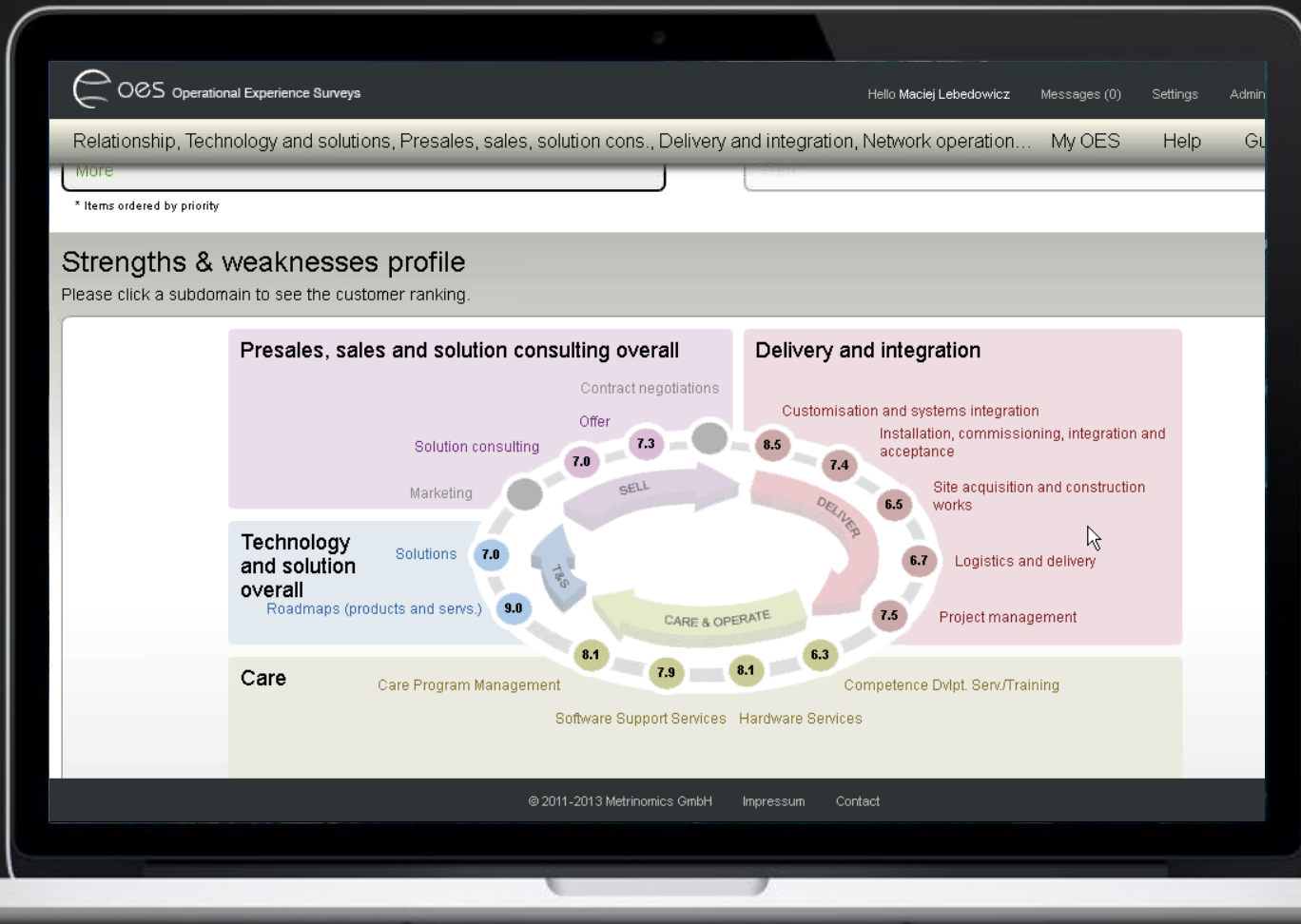
Chance #3: Herausforderungen schnell identifizieren...



Chance #3: Maßnahmen einleiten...



Chance #3: Den Kunden fragen, ob´s wirkt...

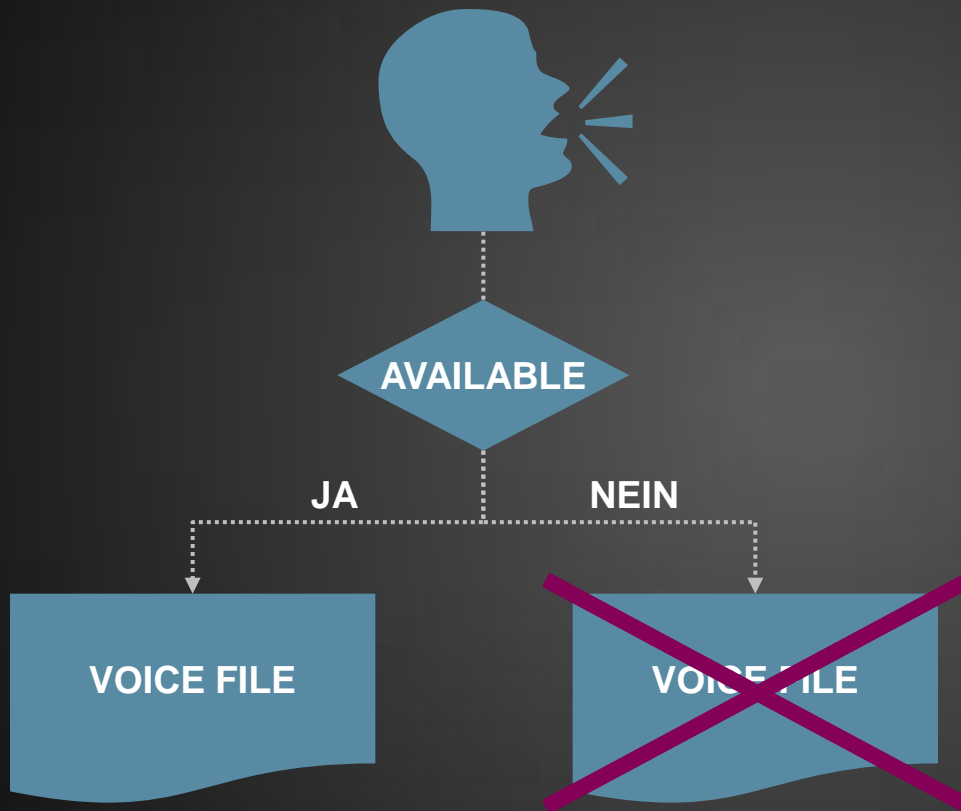


Chance #4

DEN MITARBEITER INTEGRIEREN

**Immer besser: Aus guten und weniger
guten Gesprächen lernen**

Chance #4: Immer besser – Aus Gesprächen lernen



PERFORMANCE



Chance #4: Immer besser – Aus Gesprächen lernen

Vorlagenassistent

Elemente | **Neue Vorlage**

Elemente | Favoriten

[20] Formale Gesprächskriterien x [30] Sprachliche Gestaltung x [40] Fachliche Kompetenz x [10] Systemnutzung x

Sprachliche Gestaltung

100	Annehmen des Kunden	<input type="radio"/> Sehr gut	<input type="radio"/> Gut	<input type="radio"/> Durchschnittlich	<input type="radio"/> Ausreichend	<input type="radio"/> Schlecht	<input type="radio"/> N/A
100	Namentliche Ansprache	<input type="radio"/> Sehr gut	<input type="radio"/> Gut	<input type="radio"/> Durchschnittlich	<input type="radio"/> Ausreichend	<input type="radio"/> Schlecht	<input type="radio"/> N/A

Gesprächsatmosphäre

100	Freundlichkeit	<input type="radio"/> Sehr gut	<input type="radio"/> Gut	<input type="radio"/> Durchschnittlich	<input type="radio"/> Ausreichend	<input type="radio"/> Schlecht	<input type="radio"/> N/A
100	Empathie	<input type="radio"/> Sehr gut	<input type="radio"/> Gut	<input type="radio"/> Durchschnittlich	<input type="radio"/> Ausreichend	<input type="radio"/> Schlecht	<input type="radio"/> N/A

Element-Browser

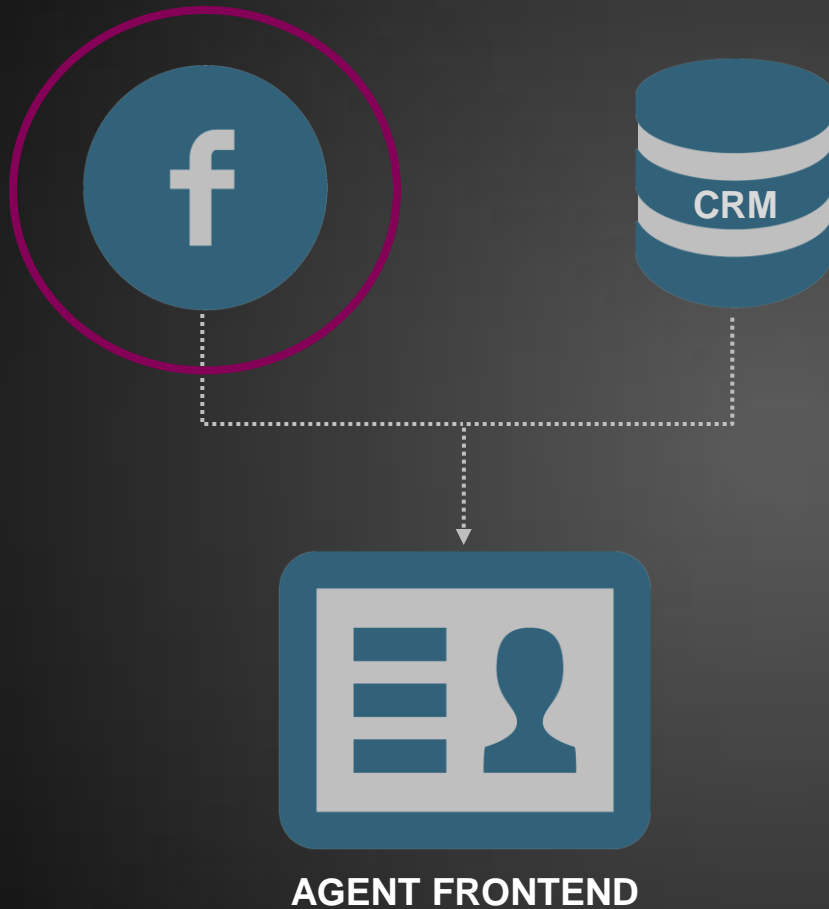
- Formale Gesprächskriterien
- Ja-/Nein-Frage 1
- Ja-/Nein-Frage 1 Kopie
- Ja-/Nein-Frage 1 Kopie(2)
- Sprachliche Gestaltung
- Text 1
- Optionsfeld-Frage 2
- Optionsfeld-Frage 2 Kopie

Chance #5

CUSTOMER INSIGHTS

**Alle Quellen nutzen:
Nach dem Gespräch ist vor dem Gespräch**

Chance #5: Customer Insights: Alle Quellen nutzen



PERFORMANCE



Chance #5: Wichtige Quelle Social Media



Stefan Würtenberger

Hallo,

wollte mal fragen, ob denn schon feststeht welche REG am 19.6. als LH638 von MUC nach DXB fliegt? Danke :)

Like · Comment · 18 hours ago



Elisabeth Eberharter likes this.



Lufthansa Hallo Stefan, ab dem 13. Juni 2013 können wir gern für Sie nachschauen, welche Registrierungsnummer die Maschine von München nach Dubai hat. Ich wünsche Ihnen eine schöne Zeit in Dubai. /Eileen

16 hours ago · Like · 1



Stefan Würtenberger Danke 😊
Dann meld ich mich am 13.Juni nochmal 😊

16 hours ago via mobile · Like



Thomas Böhler

Hänge seit über 15 Minuten in der Warteschleife ... Erreichbarkeit ist was anderes

Like · Comment · about an hour ago

Hallo Herr Böhler,

es kann derzeit leider teilweise zu Einschränkungen bei der Erreichbarkeit der Kollegen vom telefonischen Support kommen. Wenn Sie möchten, schauen wir uns Ihr Anliegen an. Bitte schreiben Sie uns dazu doch eine Nachricht mit allen... [See More](#)

56 minutes ago · Like



Michael Hoffmann An nichts lässt sich die Unternehmenslage besser erkennen als an vorgefertigten, schlechten und unpassenden Standardsprüchen auf einer Seite die als einzigen Inhalt neben der notorisch positiven Unternehmenspropaganda, ausschließlich negative Kundenmei... [See More](#)

about a minute ago · Like

Chance #5: Social Media im CC integrieren

Workflow Palette

- Workflow

Note:

Post Tags:

Source Tags:

Engagement Level:

Priority:

Classification Level:

Sentiment:

Assign to:

Mark Post as Deleted

- My Macros

Assign To Someone Online

Test

Create Macro Edit Macros

Shared Macros

Summary Stack

Summary of your Radian6 topic profiles.

Volume: 6.2K Posts, -1.8K (-23%) 30 days

Sentiment: 31% Positive, +2.4% 30 days

Volume Trend

Posts vs Time (Apr 24 to May 18)

Sentiment Breakdown

Positive	13 posts	-19%
Positive	3 posts	No change
Somewhat Positive	10 posts	-23%
Negative	29 posts	-28%
Negative	10 posts	No change
Somewhat Negative	19 posts	-37%

Trending Topics

Data Not Available

No results were found. Try broadening the search terms in your Topic Profile, or check back again later.

Top Phrases

Influencers

- besserwerber: 17,889 Tweets, 414,111 Followers
- Der Lehrerfreund: 13,153 Comments, 1 On topic posts
- Verteilnetzbetreiber (VNB) "...": 206 Comments, 1 On topic posts

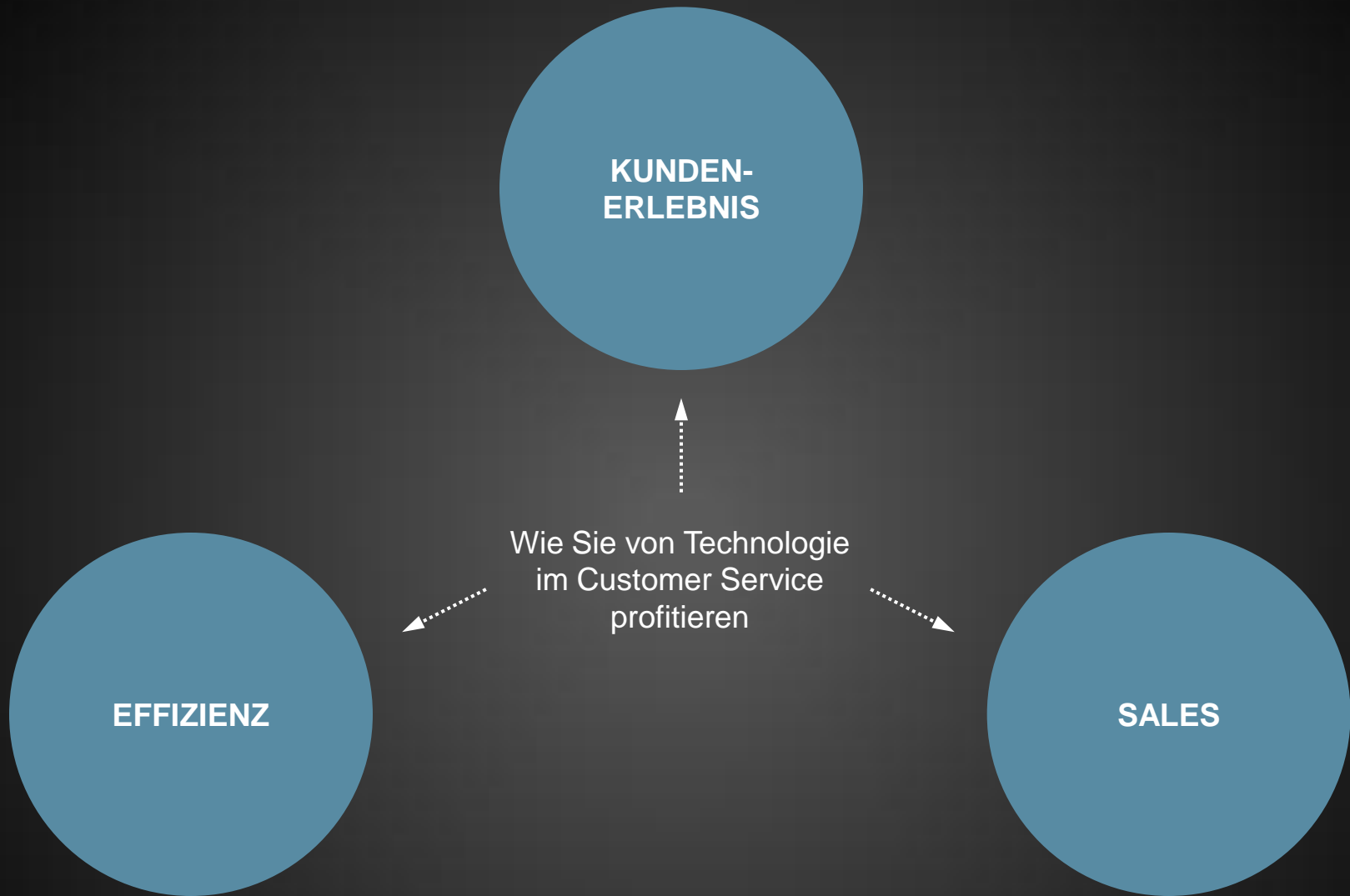
My Tasks

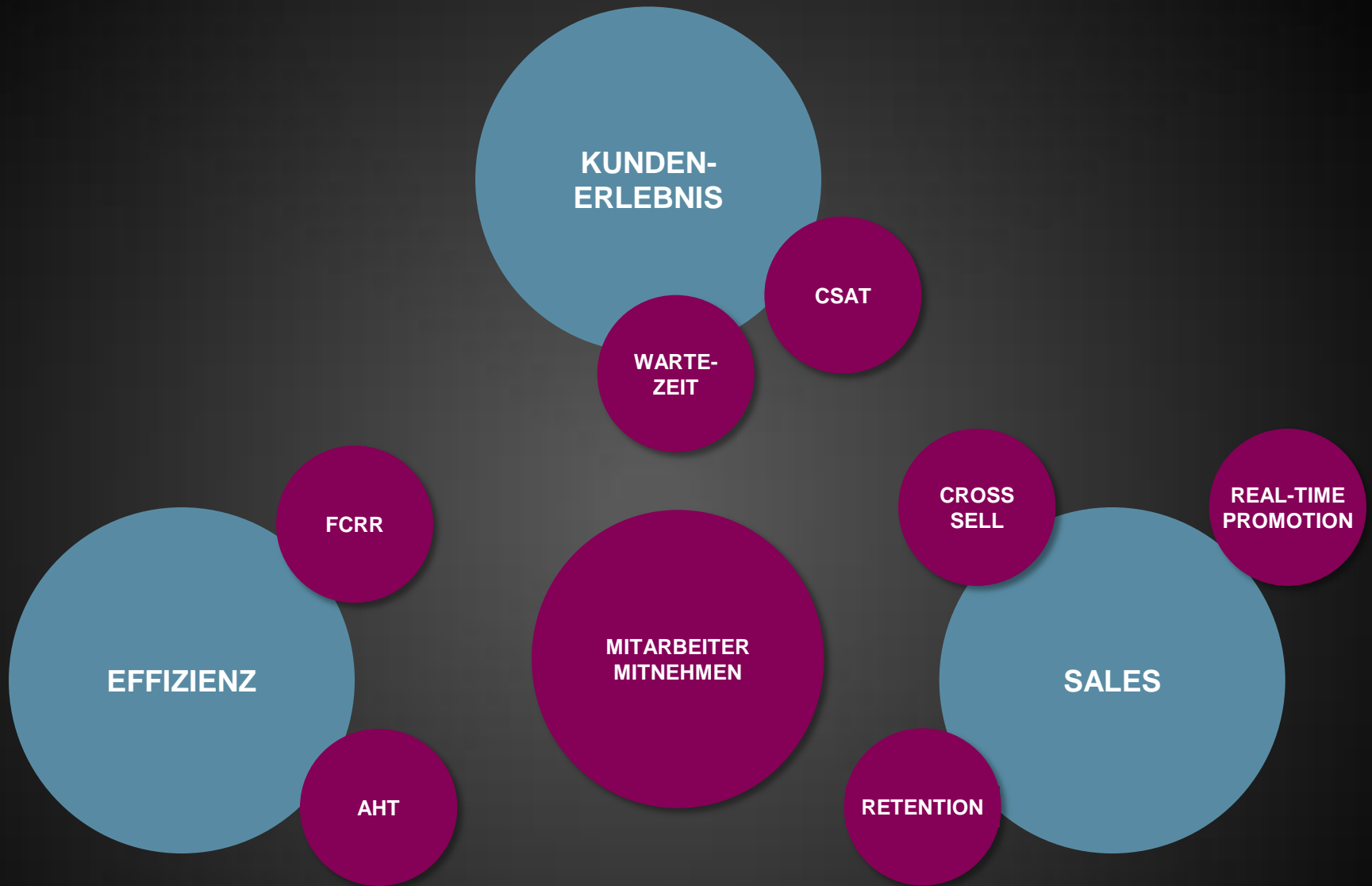
0 New Items | 83 Total Items

- elozweg** @elozweg: Ist im öffentlich rechtlichen Fernsehen nicht Schleichwerbung verboten? #Hannover3 #Vattenfall #essc2013 #ard777 (18 May, 3 days ago)
- Jasper von Legat** @jaspervonlegat: Und #Vattenfall sponsert die Bühne in #Hamburg. Gute Wahl liebe @ARD_Press? #essc2013 (18 May, 3 days ago)
- EnBW** @EnBW: @fachata Um was geht es denn? Können wir helfen? #DB (17 May, 4 days ago)
- Ásta** @skrokodilgemusse: Hm, ich würd gern die Haftpflichtversicherung wechseln, weil mir die @allianz_de zu teuer wird. Gibt's seriöse Testportale? #followerpower (17 May, 4 days ago)
- Ole** @SimWeg: Ich zahle gerade 24,8cent Strom, finde das schon teuer, und Vattenfall will mir 26,4cent was "anbieten" HAHA (17 May, 4 days ago)

Time Series

- der GDF Suez E&P Deutschland**: Wobei auch hier wieder ein britisches Unternehmen dahinter steht, das [more...](#) (tomhammer.blogspot.com, 3 days ago)
- Belgien nimmt zwei Atom-Reaktoren wieder in Betrieb**: worden, nachdem Haarrisse im Reaktorbehälter entdeckt worden waren. Im August wurde auch der baugleiche Reaktorblock 2 des Kraftwerks in Tilhange südlich von Lüttich abgeschaltet. Nach Angaben des Kraftwerksbetreibers **GDF Suez** werden die beiden Reaktorblöcke frühestens im Juni wieder produziert. Die beiden [more...](#) (www.aachener-zeitung.de, 3 days ago)
- Post from Kerstin Rudek**: Angaben des Kraftwerksbetreibers **GDF Suez** werden die beiden Reaktorblöcke frühestens im Juni wieder produziert. Die beiden Atomkraftwerke liefern 55 Prozent des belgischen Stromverbrauchs. Innenministerin Jolitte Milquet wollte die sich zu der Wiederinbetriebnahme der beiden Reaktorblöcke nicht äußern: „Wir haben [more...](#) (www.facebook.com)
- Gina : Gasanbieter 123energie ist Testsieger beim DISQ**: 30 Prozent liegen, so das DISQ. So könne ein Single-Haushalt in Berlin mit einem durchschnittlichen Jahresverbrauch von 7.000 Kilowattstunden z.B. bei einem Wechsel von der **GASAG** zu 123energie in der Regel ein Drittel der Gaskosten im Jahr einsparen. Bild: BUNSEN RING von jasonwoodhead23 , CC BY – bearbeitet [more...](#) (gas.idealo.de, 4 days ago)







CSC ENTERPRISE
CUSTOMER PERFORMANCE

Herzlichen Dank!





BUSINESS SOLUTIONS
TECHNOLOGY
OUTSOURCING



Hans-J. Agnischock
CSC Deutschland Consulting GmbH
Head of Enterprise Customer Performance

Mobile +49.173.6218016
hagnischock@csc.com