



Erfolgreich im Digitalen Wandel

Was Service-Center jetzt beachten sollten

Andreas Klug

Erfolgreich im Digitalen Wandel

Die Erwartungshaltung der Kunden hat sich verändert ...



ASYMMETRISCHE INTERESSEN:

Die Beziehung zwischen Verbrauchern und Unternehmen ist
voller Medienbrüche



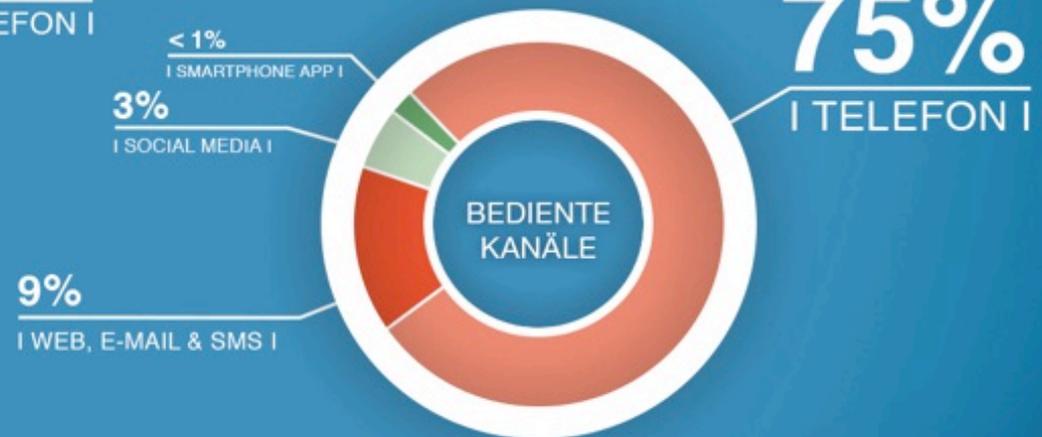
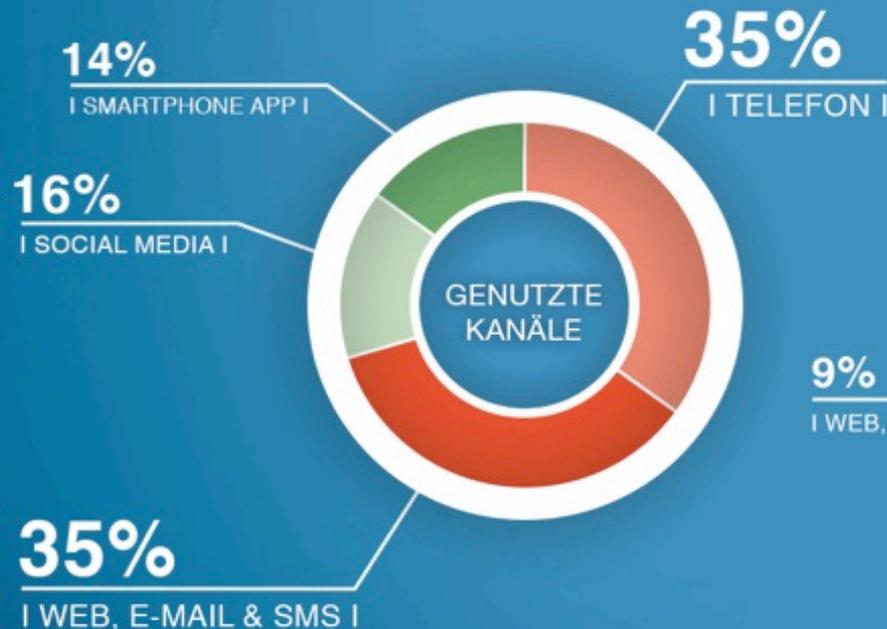
Kunde

DIGITALE TRANSFORMATION



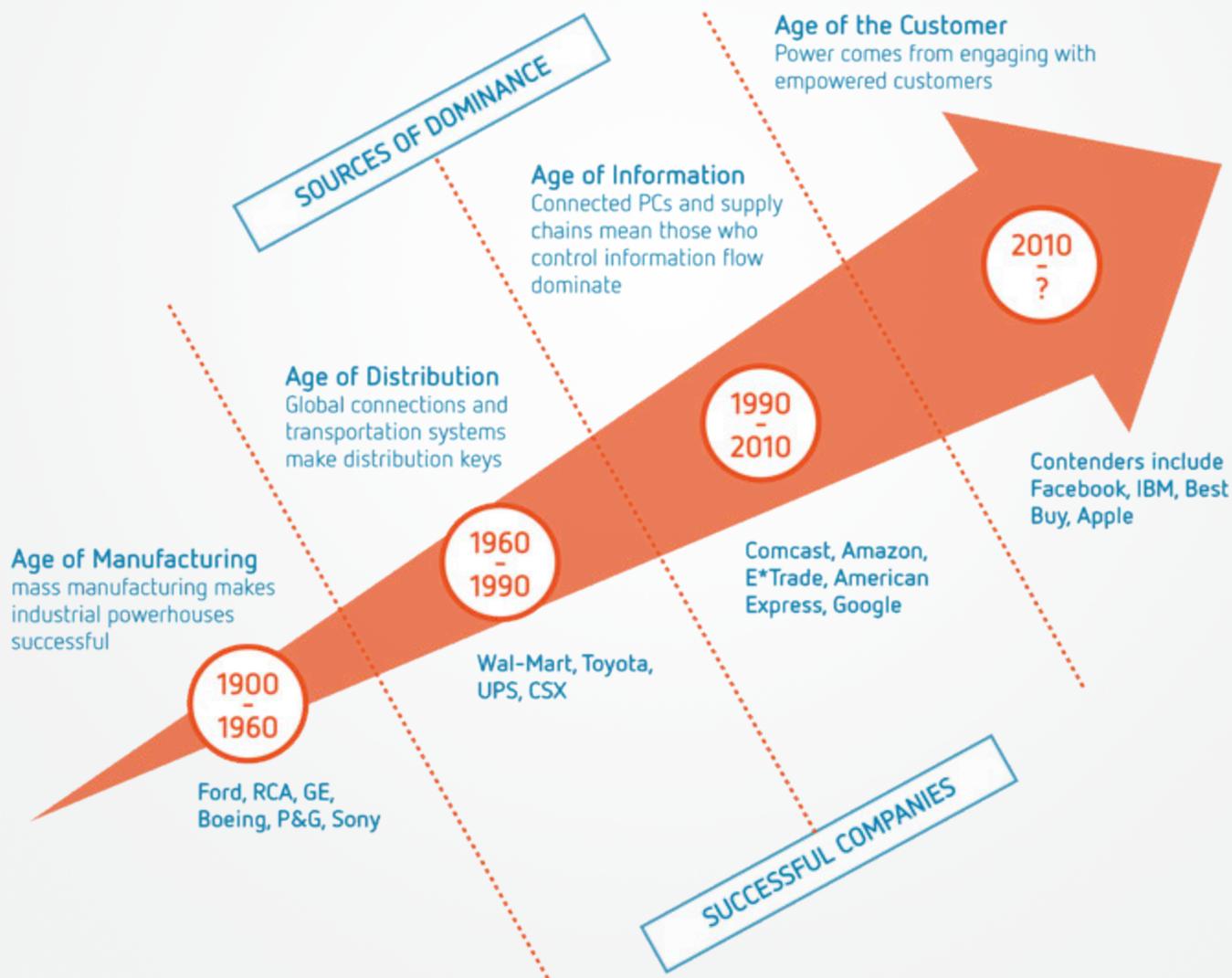
Contact Center

ANALOGES KONZEPT



Erfolgreich im Digitalen Wandel

Geschäftsmodelle müssen künftig strikt aus Kundensicht gestaltet werden ...



Seit 2006 ist das Volumen textbasierter Service-Anfragen um das 14fache gewachsen. Sprachbasierte Anfragen nur um den Faktor 1,4

Quelle: Gartner Predicts 2015



Textbasierte Service-Anfragen
(Volumen)



Sprachbasierte Service-Anfragen
(Minuten)

10 min **Erwartete Reaktionszeit** auf eine **Kunden E-Mail zu laufenden Vertragsfragen** (für **10 Prozent** der Kunden).

Quelle: Marktmanagement eines international tätigen Top-Versicherers

60 min **Erwartete Reaktionszeit** auf eine **Kunden E-Mail zu laufenden Vertragsfragen** (für **46 Prozent** der Kunden).

Quelle: Marktmanagement eines international tätigen Top-Versicherers

46 h **Durchschnittliche Reaktionszeit** auf eine **Kunden E-Mail bei Kfz-Filialversicherern**.

Quelle: DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & CO.KG



Digital ist
normal.

Erfolgreich im Digitalen Wandel

Dabei gelten auch im Digitalen noch traditionelle Werte ...



Sicherheit und Fairness stehen auch in Zeiten der Digitalisierung immer noch an erster Stelle für die Verbraucher.

Doch mit der Vernetzung der Konsumenten entstehen neue disruptive Geschäftsmodelle ...

**Wearables (Gesundheit), Mobilität (TBD)
und Wohnraum (Smart Home)
setzen die entscheidenden Impulse
für den Wandel der Konsumenten.**



Frankfurter Allgemeine
Meine Finanzen

Montag, 22. Juni 2015

VIDEO

THEMEN

BLOGS

ARCHIV

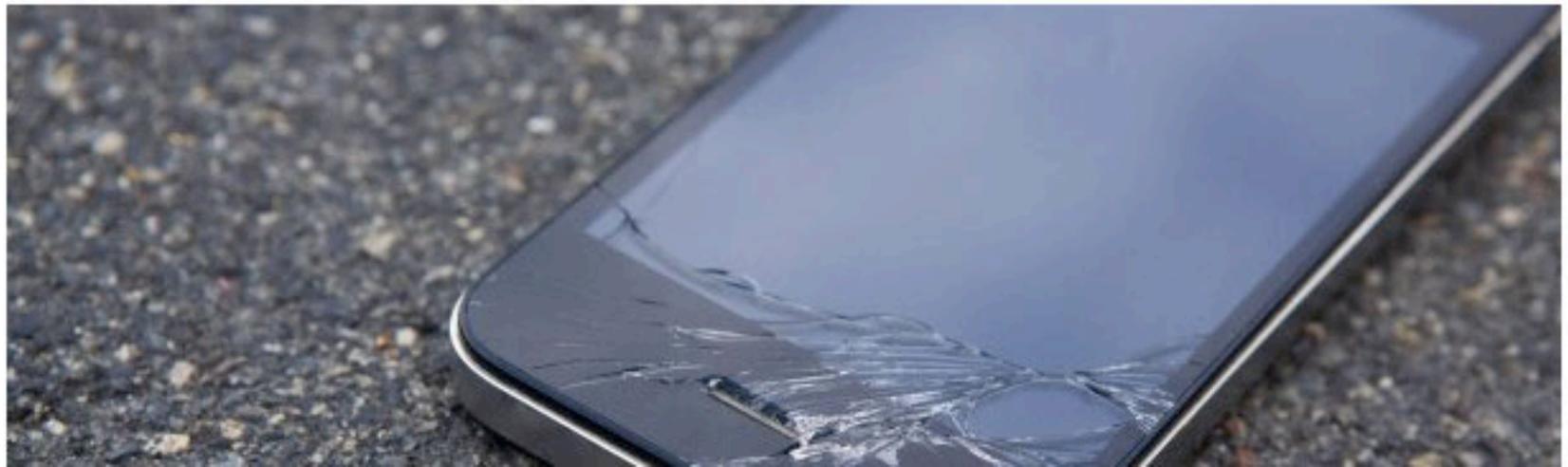
WIRTSCHAFT **FINANZEN** FEUILLETON SPORT GESELLSCHAFT STIL TECHNIK & MOTOR WISSEN REISE BERUF & CHANCE

Konkurrenz für Allianz und Co

Der Angriff der digitalen Versicherungen

Die Assekuranz hat lang geglaubt, sie bliebe von der digitalen Revolution verschont. Das erweist sich als Trugschluss. Junge Innovatoren treiben sie vor sich her.

20.06.2015, von **PHILIPP KROHN**



VERTRAGSMANAGEMENT

*Prozess der Kündigung von Abonnements und Verträgen.
Online-Anbieter wie Aboalarm bieten bequeme Online-Dienste zur
Vertragsüberwachung und Vertragskündigung per Klick. Mittlerweile wurden
mehr als 10 Mio. Verträge über den Service gekündigt. Derzeit sind es mehr als
70.000 Kündigungen wöchentlich.*

FINANZMANAGEMENT

*Prozess der Kontoführung und Überwachung. Anbieter wie Kontopilot,
Outbank, Numbrs oder Finanzblick erleichtern die mobile
Finanzplanung und Kontoführung. Erste Anbieter beantragen
Bankenlizenzen in Deutschland und Europa.*

... indem Sie Alltägliches vereinfachen.

RECHNUNGSMANAGEMENT

Zahlungen erfassen, terminieren, planen. Anbieter wie Doxo (von Amazon übernommen), Check.me und Filethis ermöglichen das Fotografieren von Schecks und Rechnungen und deren automatische Abwicklung.

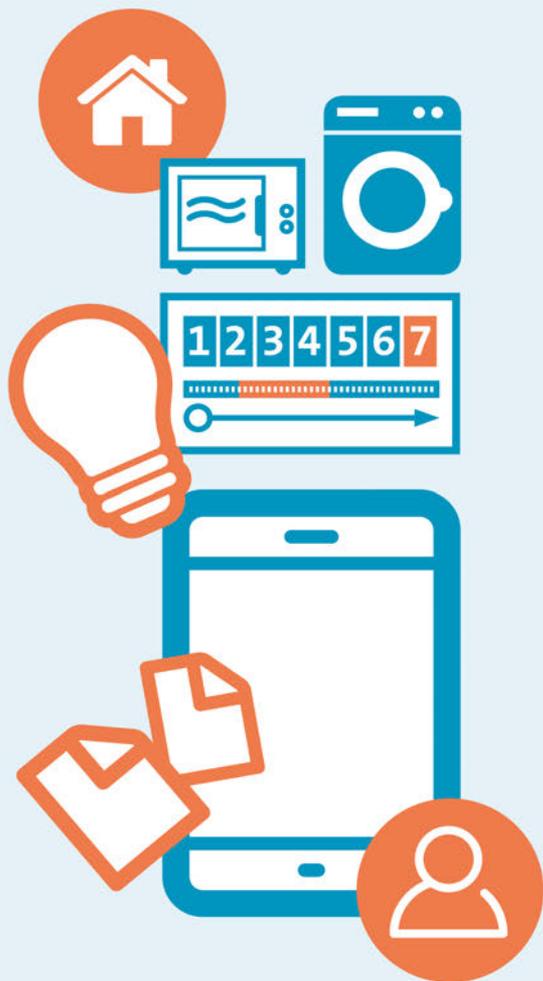
BESTELLMANAGEMENT

Online-Bestellungen sammeln, Paket-Tracking, Zahlungserinnerungen. US-Schwergewicht Google bietet mit dem Dienst Notifications einen automatischen Dienst, der Termine und Warenlogistik vollständig für den Konsumenten erledigt.

Kunden organisieren sich selbst: eine Flut von vernetzten Diensten vereinfachen den Konsumenten-Alltag.

Erfolgreich im Digitalen Wandel

Darunter Konzepte, die einfach und kostenneutral eingesetzt werden ...



Einstieg ohne Hemmnisse. Das Wiener Start-Up twingz hat mit dem eButler und eCoach 2 „Plug & Play“ Anwendungen für das Smart Energy Management in Privathaushalten entwickelt. Sie bieten Verbrauchern einen hohen Nutzen ohne dabei teuer in der Anschaffung oder kompliziert in der Installation zu sein.

Der eCoach ist ein visueller Sensor, der einfach auf den traditionellen Drehstromzähler gesetzt und mit dem WLAN des Haushalts verbunden wird. Der Clou: die Lösung erlernt das spezifische Verbrauchsmuster des Haushalts. Schon nach wenigen Wochen kann der eCoach den Verbrauch aller wesentlichen Geräte differenzieren und konkrete Ansätze für die Verbrauchsoptimierung daraus schließen.

Mit 1 bis 2 EUR je Monat ist der eCoach von twingz sehr günstig. Verbunden mit der erweiterten App verwandelt sich der Dienst in ein mobiles Kundenportal, über das Rechnungenachfragen, Zählerstandsfreigaben, Tarif- und Vertragsoptionen durch den Verbraucher eigenständig mit dem Anbieter steuern lassen.

Erfolgreich im Digitalen Wandel

Darunter Konzepte, die einfach und kostenneutral eingesetzt werden ...

Customer Engagement ohne Medienbrüche. Raus aus dem Papierkram, rein in vernetzte Prozesse. fileee ist der Dienst, der Digitale Kundenbindung mit den Serviceprozessen der Unternehmen verbindet. Basierend auf Deutscher KI (Künstliche Intelligenz) erfasst und versteht fileee analoge wie digitale Dokumente und Belege des Konsumenten.

fileee ist ein persönlicher Assistent, der erfasste Post intelligent digitalisiert, organisiert und über alle Geräte des Konsumenten synchronisiert. fileee schafft kontextuelle Interaktion zwischen Konsumenten und Marken. Was Siri für Sprache ist, ist fileee für Schrift.

Fileee ist für den Konsumenten kostenfrei. In fileee scannt er seine Papierpost und digitale Belege. Aus fileee heraus tritt er mit Unternehmen und Behörden in Verbindung: Rückfragen stellen aus dem Dokument heraus, Rechnungen einreichen und bezahlen, Belege automatisch archivieren, Vermögensverwaltung, Digitaler Aktenschrank.

www.fileee.com



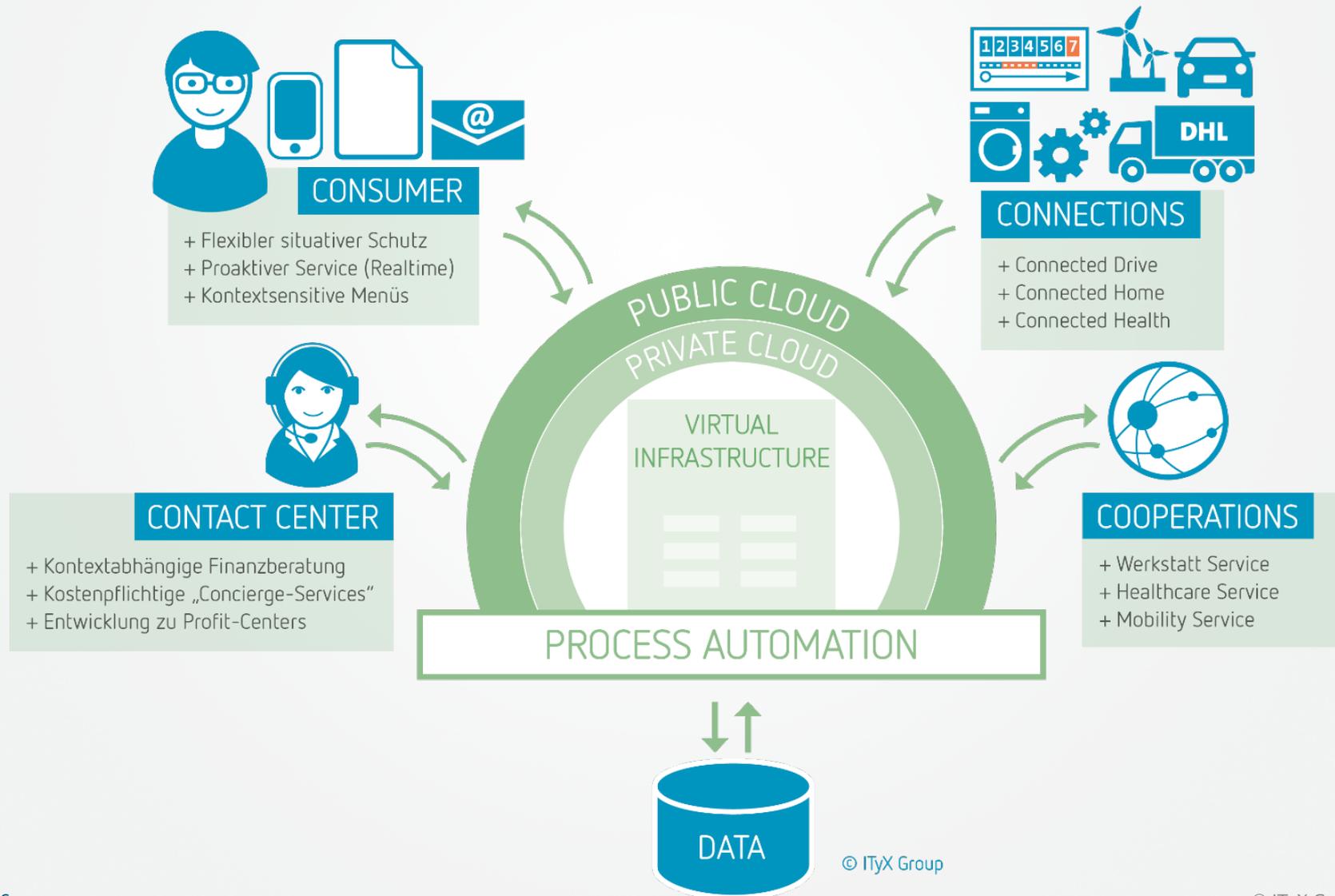
Führende Analysten sehen eine „Technisierung“ des Customer Engagement durch Innovation ...

- 1 **Mobile Endgeräte**
- 2 **Künstliche Intelligenz**
- 3 **Internet der Dinge**
- 4 **Cloud**

Die wichtigen Technologietrends.

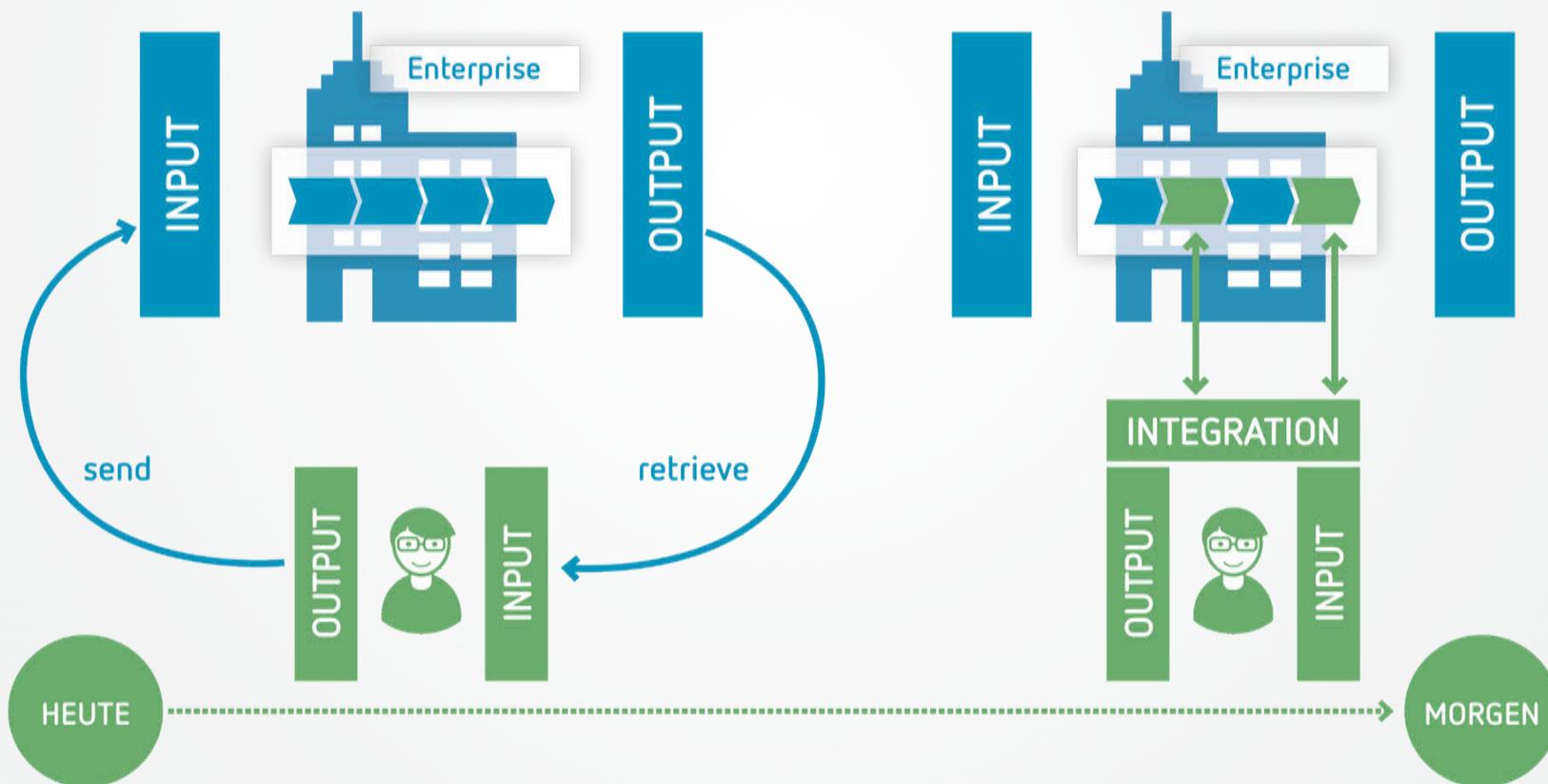
Analysten des IT-Marktforschungsinstituts Gartner definierten kürzlich die **zehn wichtigsten Technologie-Trends für das kommende Jahr 2015.**

Das vernetzte Ökosystem



Erfolgreich im Digitalen Wandel

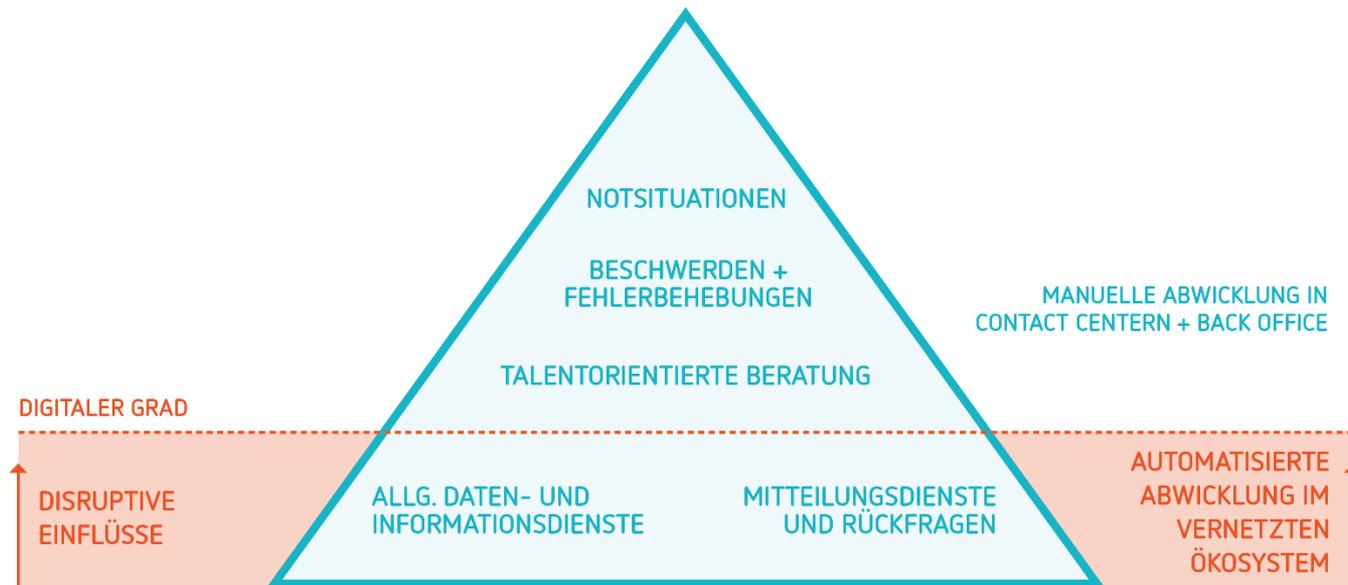
Gefragt sind Transparenz und offene Strukturen.
Der Kunde wird in Echtzeit teil der Service-Prozesse ...



Was **Sie** jetzt
tun sollten.



In der vernetzten Service-Ökonomie werden viele klassischen Contact Center Dienste der Gegenwart in Zukunft automatisiert erledigt. Herausfordernde Einzelfälle werden weiterhin manuell abgewickelt.





Beginnen Sie konsequent aus Kundensicht zu denken.

Quelle: YouGov, Servicestrategien im Finanzdienstleistermarkt





Eine App allein schafft keine Loyalität.



.....

Ebnen Sie den Weg zum Omnichannel Management.

Quelle: Bain & Company, Versicherungen: Die digitale Herausforderung

.....



*Lernen Sie, die Bedürfnisse Ihrer Kunden zu lesen.
Investieren Sie in Technologien smarterer Prognostik.
Installieren Sie lernende Systeme.*

Quelle: Ambacher, Jánszky, Knapp, Trendstudie Omnichannel Management

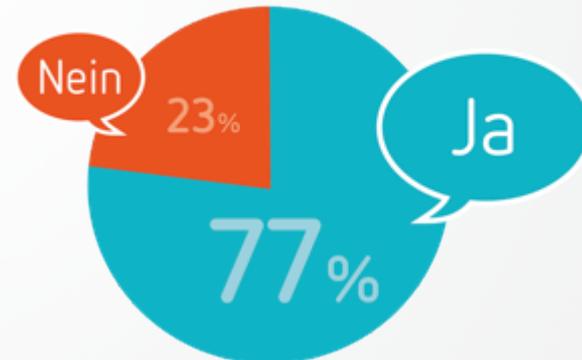


Lernfähige, adaptive Algorithmen der Künstlichen Intelligenz (AI) sind in der vernetzten Service-Ökonomie von zentraler Bedeutung

Quelle: IDG Connect AI report, 2014



Künstliche Intelligenz ist die bedeutendste Technologie der Zukunft



Künstliche Intelligenz wird in Zukunft eine weit verbreitete Alltagstechnologie sein

Der kürzeste Weg auf das Smartphone Ihrer Kunden: Mehrwert.



Öffnen Sie Ihre Apps und Services und gehen Sie Partnerschaften ein, um Ihren Kunden in jeder Situation das Beste zu bieten.

Quelle: Digital Economist, Digital Adoption in the Insurance Sector



ERFOLGREICH DURCH DEN DIGITALEN WANDEL

www.ityx.de

*Kostenfreies
Whitepaper*





Vielen Dank.

Fragen? Kontaktieren Sie uns!



ITyX Solutions AG
Stollwerckstraße 17-19
D-51149 Köln



T +49 2203.89987-0



F +49 2203.89987-27

