

2024

Erfolgreicher Kundendialog 



**SELL  MORE**

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.

ISBN: 978-3-941952-36-5

## Inhalt

Teil 1: Technologie und Digitalisierung im Kundenservice: .....	7
1 Künstliche Intelligenz im Contact-Center .....	7
2 KI und Workforce Management – Hype, Realität und Potenziale: Was steckt wirklich dahinter? .....	16
3 Mehr als Automatisierung: KI-Plattformen für einen zukunftsfähigen Kundenservice..	23
4 Fallbeispiel Augmented Reality: Data Driven X by Siemens im Verkaufsgespräch.....	31
5 Marketing Automation: Der 6-Phasen-Plan für den automatisierten Kundendialog .....	36
Teil 2: CRM und Datenmanagement: .....	41
6 Von der Datenflut zum Wettbewerbsvorteil: Warum aktuelle CRM-Daten wichtig für den Unternehmenserfolg sind .....	41
7 Hilfe, wir haben eine CRM-Software, aber keiner arbeitet damit .....	45
8 Erfolgreich mit Print- und Online-Kampagnen? So profitieren Marketing und Vertrieb!	54
9 Die Königsdisziplin im Verkauf: Was Du bei der Telefonakquise beachten solltest! .....	61
Teil 3: Mitarbeiterführung und Teamentwicklung:.....	69
10 Die KI als neue Kollegin.....	69
11 Neues Arbeiten in der Stadt.....	77
12 Was für eine Fluktuation? .....	80
13 Gesunde Führung – starke Teams – zufriedene Kunden .....	87
14 Stärkenorientiertes Arbeiten in Teams und Unternehmen: ein Schlüssel zum Erfolg ...	98
Teil 4: Prozessoptimierung und Kundenerlebnis: .....	103
15 Geschäftsprozesse beschleunigen: Medienbrüche überwinden und Datensilos aufbrechen.....	103
16 Messen und Digitalisieren reicht nicht! .....	111
17 Die Transformation des Contact Centers vom Cost Center zu einem mehrwertgenerierenden Motor .....	117
18 Augen auf bei der Headset Wahl.....	126
19 Überleben im Dschungel: Wie Sie den Customer Service Dienstleister finden, der wirklich zu Ihnen passt .....	137

---

20	Die häufigsten Fehler bei der Einführung einer WFM-Software – Learnings aus 20 Jahren Projekterfahrung mit über 100 Firmen.....	141
21	Erfolgreicher Kundendialog: Emotionen als Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg im B2B-Vertrieb.....	149
22	Wie Conversational Self Service den Kundenservice neu definiert .....	173

## **Vorwort: Wie wünschen Kunden sich den Kundendialog der Zukunft?**

Aus aktuellen Studien des Jahres 2024 möchte ich Ihnen wichtige Trends im Kundendialog vorstellen:

### **1. Hyper-Personalisierung durch KI:<sup>1</sup>**

Mithilfe von KI-basierten Tools können Unternehmen ihre Kundeninteraktionen zunehmend personalisieren und vorausschauend gestalten. Durch die Analyse von Kundendaten gelingt es, Bedürfnisse in Echtzeit zu antizipieren und maßgeschneiderte Lösungen anzubieten. Unternehmen wie Sephora und eBay setzen bereits auf diese Technologien, um ihre Personalisierungsstrategien zu verbessern.

### **2. Omnichannel-Kundenerfahrungen:<sup>2</sup>**

Kunden erwarten immer häufiger nahtlose Interaktionen über digitale und physische Kanäle hinweg. Unternehmen legen daher verstärkt Wert auf die Integration dieser Touchpoints. So bieten sie einen konsistenten Service, unabhängig davon, wie der Kunde in Kontakt tritt. Dieser Omnichannel-Ansatz verbessert die Kundenzufriedenheit, -bindung und -loyalität deutlich.

### **3. KI-Chatbots und Self-Service:<sup>3</sup>**

KI-gestützte Chatbots sind auf dem Vormarsch und bieten rund um die Uhr schnelle Unterstützung auf verschiedenen Plattformen. Diese Chatbots bearbeiten nicht nur Routineanfragen, sondern passen sich auch mit der Zeit an. Dadurch liefern sie immer effizienter personalisierte Antworten.

### **4. Der menschliche Kontakt in einer technologiegetriebenen Welt:**

Trotz der wachsenden Automatisierung schätzen Kunden weiterhin den persönlichen Kontakt, insbesondere bei komplexeren Anliegen. Die Balance zwischen Automatisierung und

---

<sup>1</sup> Nimble: <https://www.nimble.com/blog/the-crm-evolution-top-trends-to-watch-in-2024/>

IBM: <https://www.ibm.com/blog/customer-experience-trends/>

<sup>2</sup> McKinsey: <https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/where-is-customer-care-in-2024>

Maxicus: <https://maxicus.com/future-of-customer-experience/>

<sup>3</sup> Gartner: <https://www.gartner.com/en/customer-service-support/insights/service-leaders-priorities>

---

echter menschlicher Interaktion bleibt entscheidend, um Vertrauen und Zufriedenheit zu stärken.

### **5. Datenschutz und Sicherheit:**

Angesichts zunehmender Datenverstöße sind Kunden immer besorgter darüber, wie ihre Informationen verwendet werden. Unternehmen reagieren darauf, indem sie Datenschutzfunktionen direkt in ihre Systeme integrieren und den Kunden mehr Kontrolle über ihre Daten geben.

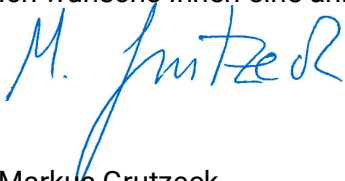
Diese Trends zeigen, dass Technologie zwar den Kundendialog revolutioniert, die menschliche Verbindung und der Schutz der Privatsphäre jedoch ebenso wichtig für die Kundenbindung und -zufriedenheit bleiben.

Die Experten des Erfolgreichen Kundendialogs geben in den nachfolgenden Fachartikeln Impulse zu diesen Trends. Sie zeigen, wie heute begeisternder Kundendialog aussieht.

Ich wünsche Ihnen spannende Impulse. Gehen Sie mit Ihren Fragen direkt auf die Autoren zu. Dafür stehen die Kontaktdaten am Ende jedes Fachbeitrags.

Ihr Markus Grutzeck

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

Herausgeber – Erfolgreicher Kundendialog

Leiter Marketing, Sellmore GmbH

Vorstandsvorsitzender Contact-Center-Network e.V.





## **Teil 1: Technologie und Digitalisierung im Kundenservice:**

### **1 Künstliche Intelligenz im Contact-Center**

Autor: Martin Schetat

Siri, Alexa, Google Assistant, ChatGPT – Künstliche Intelligenz (KI) ist allgegenwärtig in den Medien und stellt einen echten technologischen Wandel dar, der an die digitale Revolution der 80er Jahre erinnert. Wie damals das Aufkommen des Personal Computer, dem Internet und später Smartphones verändert die KI die Art und Weise, wie Menschen mit Technologie interagieren, Informationen verarbeiten und Geschäfte abwickeln.

Doch wie genau wird KI in Contact Centern eingesetzt? Und wie lässt sie sich am besten nutzen und wer profitiert davon?

#### **Anwendungsbereiche der KI in Contact Centern**

In Contact Centern gibt es für KI diverse Anwendungsbereiche. So sind z.B. Bots, sowohl Chat- als auch Voice-Bots, schon seit längerer Zeit im Einsatz, die neuen generativen KI-Modelle wie ChatGPT bieten jedoch ganz neue Möglichkeiten.