

ANSWERS 2019: ZUKUNFT DES KUNDEN- DIALOGS TRIFFT BEST PRACTICE DER DIGITALISIERUNG

Am 22. Oktober 2019 trafen sich am Frankfurter Flughafen im The Square auf Einladung von Sematell erneut rund 100 Kundenservice-Experten und Führungskräfte zur answers 2019, der Fachkonferenz zum Kundendialog der Zukunft. Trends und neueste technische Entwicklungen, künstliche Intelligenz im Kundenservice im Spannungsfeld zwischen Zukunftsvision und Alltagstauglichkeit standen ebenso im Mittelpunkt der eintägigen Customer Service-Fachkonferenz wie der fachliche Austausch von Service-Verantwortlichen untereinander.



2018 hatte Sematell das neue Veranstaltungsformat ins Leben gerufen und damit einen Nerv getroffen. Auch in diesem Jahr war die für qualifizierte Fachbesucher kostenlose Fachkonferenz, die von Sematell in partnerschaftlicher Kooperation mit unymiraUSU und telegra ausgerichtet wurde, schnell ausgebucht.

Technologie soll Menschen nicht ersetzen

Keynote-Speaker Stefan Osthaus appellierte an die Teilnehmer, Technologie als Chance zu begreifen, um Mitarbeiter im Kundenservice zu ergänzen und zu befähigen und warnte vor der Verlockung, Technologie nur einzusetzen, um Menschen zu ersetzen oder Kosten zu sparen. „Technologie sollte eingesetzt werden, um die Kundenorientierung im direkten Kundenkontakt zu verbessern.“ Osthaus ist einer der international maßgeblichen Experten und Vordenker im Bereich der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Juror zahlreicher Branchenauszeichnungen und Präsident des Customer Institute. „Auf der answers 2019 ist es gelungen, Best Practices vorzustellen, die genau das zeigen.“

„Kümmererteams“ für mehr Kundenzufriedenheit

Rainer Wilmers, Leiter Kundenberatung Neukunden bei CosmosDirekt, stellt in diesem Kontext die Transformation des eigenen Kundenservice hin zu einem vollständig zielorientierten Kundenservice vor, bei dem Kundentreue, Vertragsdichte, Empfehlungen und Mitarbeiterzufriedenheit im Fokus stehen. Klassische Kennzahlen wie Average Handling Time, aber auch die Aufteilung in First- und

„Eine KI, die Sofas und Stühle in Bildern erkennt, weiß nicht, dass die zum Draufsitzen sind.“

Jochen Bedersdorfer, CTO der Sematell GmbH

„Es wird viel gesprochen über KI, aber das Thema ist noch nicht so im Kundenservice angekommen, wie wir das glauben.“

Georg Mack, Vorsitzender des österreichischen Branchenverbandes callcenterforum.at

Second-Level-Support sind in diesem Modell obsolet, stattdessen wurden bei CosmosDirekt interdisziplinäre „Kümmererteams“ etabliert. Die Servicemitarbeiter wurden stark in die Definition der Zielorganisation, der neuen Prozesse, aber auch der technischen Abbildung dieser Prozesse durch verschiedene Systeme eingebunden. Mit Erfolg: Sowohl die Motivation des Serviceteams als auch die Kundenzufriedenheit sind gestiegen.

Wissensbasis für verschiedene Kommunikationskanäle

Sven Kolb, Managing Director der USU GmbH, Geschäftsbereich unymira, legte eindrücklich dar, dass Know-how-Mangel für mehr als zwei Drittel der Befragten zu den größten Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Digitalstrategien im Kundenservice gehört. Dabei sind viele Themen innerhalb einer Branche und teilweise sogar branchenübergreifend identisch. Kolb stellt auf der answers 2019 die unymira-Initiative der Knowledge Cloud vor, mit der Unternehmen auf eine gemeinsame, anonymisierte Wissensdatenbank zugreifen können, um Service-Inhalte schnell für den eigenen Kundenservice nutzen zu können – völlig unabhängig vom Kommunikationskanal oder der Frage, ob Mitarbeiter oder ein Bot auf diese Inhalte zugreifen sollen.

Künstliche Intelligenz zwischen Mythos und Wirklichkeit

In seinem Vortrag skizzierte Jochen Bedersdorfer, CTO der Sematell GmbH, den aktuellen Entwicklungsstand und das potenzielle Einsatzgebiet von künstlicher Intelligenz im Kundenservice und zeigte eindrücklich, dass auch mo-

derne KI noch weit von einem „Alltagsverstand“ entfernt ist. Oder wie der Silicon-Valley-erfahrene Informatiker es auf den Punkt brachte: „Eine KI, die Sofas und Stühle in Bildern erkennt, weiß nicht, dass die zum Draufsitzen sind.“ Dennoch böten KI-Technologien zahlreiche Chancen, Kundenservice zu optimieren und Prozesse zu automatisieren, zum Beispiel durch eine Kategorisierung von Anfragen, automatische Datenextraktion, mit voll- oder teilautomatischen Dialogsystemen oder Predictive Analytics. Vektorbasierte Algorithmen, die nur wenige Lerndaten benötigen, erläuterte er, machen KI-Technologie auch für den Einsatz im Contact Center nutzbar und erschwinglich. „Gerade der Vortrag von Jochen Bedersdorfer bot eine gute Sicht auf das Thema KI“, kommentierte Georg Mack, Vorsitzender des österreichischen Branchenverbandes callcenterforum.at. „Es wird viel gesprochen über KI, aber das Thema ist noch nicht so im Kundenservice angekommen, wie wir das glauben.“

KI als Treiber der Digitalisierung der Energiebranche

Thomas Gschossmann, Senior Manager von Bearing Point, zeigte auf, dass gerade die Energiebranche über eine Vielzahl an Standardprozessen verfügt, die keine menschliche Entscheidung benötigen und damit enormes Automatisierungspotenzial bieten. Aktuell liege der Digitalisierungsindex der Energiebranche nach Angaben des Bundeswirtschaftsministeriums erst bei 47 von 100 Punkten. Der Serviceexperte geht davon aus, dass gerade KI-Technologien den Kundenservice in der Energiebranche in den nächsten Jahren deutlich verändern werden. Nach



→ seiner Einschätzung wird insbesondere Kundenservice über Sprachassistenten in den nächsten Jahren deutlich zunehmen. Welches Potenzial KI und eine spezialisierte Servicelösung im Kundenservice eines Energieversorgers entfalten können, zeigte im Anschluss Karsten Benzin, Fachadministrator bei der envia SERVICE GmbH. Die Servicetochter des ostdeutschen Energieversorgers enviaM nutzt seit Mitte 2018 ReplyOne von Sematell und konnte damit die durchschnittliche „Liegezeit“ von schriftlichen Dokumenten um drei Tage reduzieren. 73 % der Anfragen werden heute vollautomatisch dem richtigen Kunden zugeordnet, das Anliegen wird erkannt, die Anfrage wird automatisiert geroutet, der Vorgang im CRM dokumentiert und archiviert.

Überaus positives Teilnehmerfeedback

Die Mischung aus Impulsvorträgen und Best-Practice-Beispielen kam beim Zielpublikum an. „Die Themen haben mich alle sehr interessiert, weil wir uns auch gerade als Krankenversicherung sehr stark mit der Digitalisierung

Know-how-Mangel gehört für mehr als zwei Drittel der Befragten zu den größten Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Digitalstrategien im Kundenservice.

im Kundenservice beschäftigt. Man nimmt Anregungen mit, man kommt ins Gespräch“, so Jörg Kaiser von der Barmer Krankenversicherung. „Ich werde wahrscheinlich nicht das letzte Mal dagewesen sein. Nettes Ambiente, nette Menschen, spannende Themen, sehr gelungen!“ Unter den Teilnehmern gab es einige, die in diesem Jahr bereits das zweite Mal dabei waren, darunter Bastian Seibt, Senior Business Development & Operations Manager bei finanzcheck: „Ich fand die answers genauso wie im letzten Jahr sehr spannend mit den verschiedensten Formaten – vom Fachvortrag bis zur weitreichenden Vision von Kundenservice. Ein breites Spektrum und auch ein sehr interes-



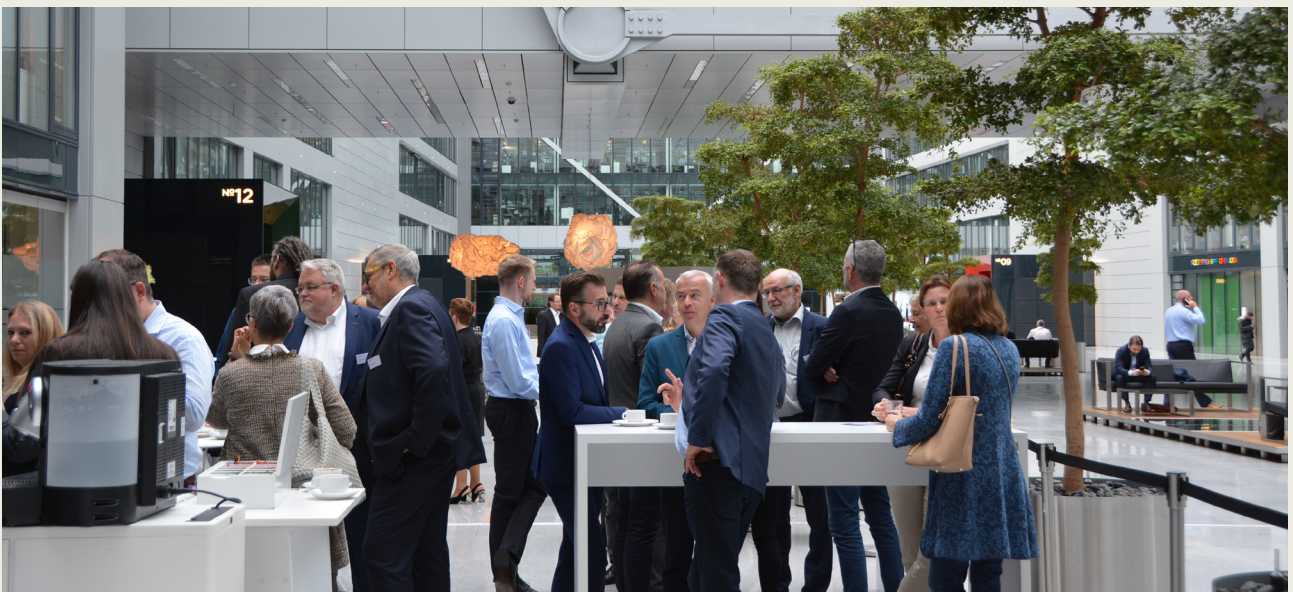
santes Netzwerk, das man hier vorfindet. Genau dafür hat es sich gelohnt, hierher zu kommen.“ Auch Tino Günter, Projektmanager im Bereich Customer Care Management der bonprix Handelsgesellschaft mbH, war bereits das zweite Mal dabei: „Die answers 2019 ist super informativ, ist genau am Puls der Zeit und trifft genau die Themen, an denen wir auch gerade arbeiten, deshalb gehen wir hier in jedem Fall mit einem Mehrwert nach Hause.“ Das Serviceteam von bonprix hatte im Nachgang zur answers 2018 im regen Austausch mit Serviceverantwortlichen anderer Unternehmen das unternehmensinterne ReplyOne-Netzwerk auch für externe Fachkollegen geöffnet.

Einige Teilnehmer nahmen für die Fachkonferenz gern weite Anreisen in Kauf. „Der Weg hat sich in jedem Fall gelohnt“, so beispielsweise Christian Jank von der envia SERVICE GmbH, der gemeinsam mit seinen Kollegen aus Cottbus zur Fachkonferenz nach Frankfurt kam.

Die Serviceverantwortlichen und Kundenservice-Experten nutzten die Pausen zum ausgiebigen Networking und zum kollegialen Austausch mit den Referenten und Fachkolle-

gen, mit Sematell sowie den Sematell-Technologiepartnern unymiraUSU und telegra. „Das Teilnehmerfeedback der answers 2019 war durchweg positiv und bestärkt uns darin, dass das Konzept aus Impulsvorträgen zur Zukunft des Kundendialogs und Best-Practice-Beispielen erfolgreicher Digitalisierungsinitiativen genau richtig ist“, so Thomas Dreikauss, Geschäftsführer der Sematell GmbH. „Serviceverantwortliche wollen nicht auf die Zukunft warten, sie brauchen heute pragmatische Lösungen, die sie weiterbringen. Die answers 2019 hat dafür wichtige Denkanstöße geliefert.“ [INFO: www.sematell.com/answers2019](http://www.sematell.com/answers2019)

AUTOR: RED.



© Sematell (alle Fotos)