

KUNDENBEZIEHUNGS- MANAGEMENT

Der perfekte Kundensupport

0

Der perfekte Kundensupport
Einführung

Der perfekte Kundensupport Einführung



- Kundensupport kann oftmals ein Alleinstellungsmerkmal sein
- Kundenansprüche steigen dabei kontinuierlich, auch wegen Amazon
- Guter Kundensupport muss aber nicht kompliziert / teuer sein
- Klassische Mischung aus guten Prozessen und Business Rules

Quelle: <https://www.stern.de/panorama/weltgeschehen/starbucks--kundin-wirft-kaffee-kette-rassistische-beleidigung-vor-32970922.html>

1

Der perfekte Kundensupport

Grundsätzliches

Der perfekte Kundensupport

Grundsätzliches

- Kundenservice bezieht sich auf Dienstleistungen, die einem Kunden vor, während und nach einem Kauf angeboten werden
- Hauptzweck ist es, Kunden bei technischen oder produktspezifischen Problemen zu helfen
- Kann über E-Mail, Telefon oder auch z.B. Fernzugriff auf Geräte erfolgen
- Ein gutes Support-Team kann dem Kunden nicht nur helfen, es kann dem Kunden auch zusätzliche Infos und Tipps mitgeben um das Produkt optimal zu nutzen
- Kundensupport ist relevant in der gesamten Customer Journey

Der perfekte Kundensupport

Grundsätzliches

- Beginnt schon vor dem Kauf, indem potenzielle Fragen geklärt werden und Informationen bereitgestellt werden
- Mit einem guten Kundensupport kannst du deine Kundenzufriedenheit und -bindung erhöhen, was deinem Unternehmen langfristig gut tun wird

2

Der perfekte Kundensupport
Merkmale eines erstklassigen Supports

Schnelligkeit und Effizienz

Kunden erwarten zeitnahe Antworten, besonders wenn sie mit einem dringenden Problem konfrontiert sind. Ein effizienter Support verringert Wartezeiten und steigert die Zufriedenheit.

A large, solid orange curved shape, resembling a quarter-circle or a large arc, occupies the bottom right corner of the slide. Inside this shape, the number '01' is written in a large, white, sans-serif font.

01

Fachkundigkeit und Kompetenz

Ein informiertes Support-Team bietet genaue
Informationen und löst Probleme schneller.

02

03

Kunden wertschätzen empathische Kommunikation. Sie wollen sich gehört und verstanden fühlen.

Empathie und Kundenverständnis

Die Möglichkeit, den Support über diverse Kanäle wie z.B. E-Mail, Live Chat, Telefon, etc. zu erreichen, bietet Kunden Flexibilität.

Multichannel Support

Proaktive Unterstützung

Statt nur auf Anfragen zu reagieren, kann der Support auch proaktiv sein, indem er beispielsweise häufig gestellte Fragen antizipiert oder Kunden über bevorstehende Änderungen oder Updates informieren.

3

Der perfekte Kundensupport Kommunikationskanäle

Der perfekte Kundensupport

Kommunikationskanäle

01

Ein direkter Kanal, um Kundenanliegen sofort zu klären. Er schafft Vertrauen durch den persönlichen Kontakt und die Möglichkeit, komplexe Anfragen effektiv zu behandeln.

Telefon

02

Ideal für weniger dringende Anfragen, da sie detaillierte Antworten zulässt und einen klaren Verlauf der Kommunikation dokumentiert.

E-Mail

03

Ermöglicht Kunden, in Echtzeit während des Surfens auf der Website Unterstützung zu erhalten. Dies fördert eine sofortige Lösung und kann den Umsatz steigern.

Live Chats

Der perfekte Kundensupport

Kommunikationskanäle

04

Ein moderner Kanal, um auf Anfragen zu reagieren. Er zeigt öffentlich, wie mit Kundenanliegen umgegangen wird und stärkt das Markenimage.

Social Media

05

Durch interaktive FAQs, Foren oder Wissensdatenbanken können Kunden eigenständig Antworten auf ihre Fragen finden und so die Belastung des Kundenservice reduzieren.

Self Service

4

Der perfekte Kundensupport Tools und Plattformen

Der perfekte Kundensupport

Tools und Plattformen

- **Helpdesk-Software:** Bietet eine zentrale Plattform zur Verwaltung und Priorisierung von Kundenanfragen, sorgt für Effizienz und stellt sicher, dass kein Anliegen übersehen wird.
- **Chatbots und KI:** Automatisiert häufig gestellte Fragen und ermöglicht schnelle Antworten, selbst wenn kein Mitarbeiter verfügbar ist. Kann bei komplexeren Anfragen an einen menschlichen Mitarbeiter weiterleiten.

Der perfekte Kundensupport

Tools und Plattformen

- **CRM-Systeme:** Unterstützen das Kundensupport-Team, indem sie alle Kundeninformationen an einem Ort speichern. Das ermöglicht personalisierte und konsistente Kommunikation.
- **Ticketing-Systeme:** Erlauben die Nachverfolgung von Kundenanfragen von Beginn bis Ende, um sicherzustellen, dass alle Anliegen effektiv gelöst werden.
- **Analytics- und Feedback-Tools:** Ermöglichen das Sammeln und Analysieren von Daten zum Support-Erlebnis, um kontinuierliche Verbesserungen vorzunehmen.

Der perfekte Kundensupport

Tools und Plattformen



Helpdesk



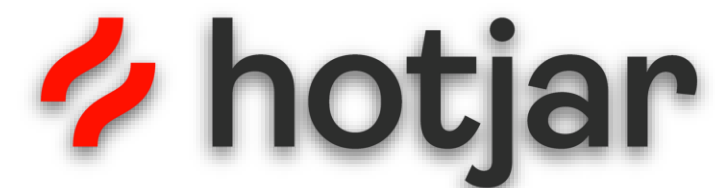
Chatbots und KI



CRM-System



Helpdesk



Chatbots und KI

5

Der perfekte Kundensupport
Support-Performance

Der perfekte Kundensupport

Support-Performance - Erstkontaktlösungsrate

- Definiert als der Prozentsatz der Kundenanfragen, die beim ersten Kontakt gelöst werden, ohne dass weitere Interaktionen erforderlich sind
- Direkte Maßnahme für die Effizienz und Wirksamkeit des Kundensupports
- Ein hoher Wert zeigt an, dass Kundenprobleme schnell und effektiv behandelt werden, was zu höherer Kundenzufriedenheit führt
- Beeinflusst andere KPIs wie die durchschnittliche Bearbeitungszeit oder den Kundenzufriedenheits Score

Der perfekte Kundensupport

Support-Performance - Kundenzufriedenheit (CSAT)

- Der Customer Satisfaction Score ist eine einfache und häufig genutzte Metrik, die Kunden nach jeder Support-Interaktion bewerten lässt
- Wird normalerweise durch eine kurze Frage ermittelt: "Wie zufrieden waren Sie mit dem erhaltenen Support?"
- Antworten werden oft auf einer Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden) bewertet
- Ein wichtiger Indikator, der unmittelbares Feedback liefert und Hinweise auf Bereiche für Verbesserungen geben kann

Der perfekte Kundensupport

Support-Performance - Net Promoter Score (NPS)

- Ermittelt die Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden das Unternehmen oder den Service weiterempfehlen würden.
- Kunden werden gefragt: "Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?"; Antworten auf einer Skala von 0 (gar nicht wahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich)
- Prozentsatz der Kritiker (0-6) wird von dem Prozentsatz der Promotoren (9-10) subtrahiert, daraus errechnet sich ein Score von -100 bis 100
- Durchschnitt liegt im E-Commerce aktuell bei 45 (10.2023)

6

Der perfekte Kundensupport Proaktiver Support

Proaktiver Kundensupport bezieht sich darauf, dass Kundenanforderungen oder Probleme antizipiert werden bevor diese überhaupt auftreten und Kunden dich kontaktieren.

Der perfekte Kundensupport

Proaktiver Support - Beispiele

- Sofortige Benachrichtigung der Kunden bei Fehlern oder Problemen z.B. Lieferverzögerungen oder Serviceunterbrechungen
- Bestandskunden neue Produkte oder Dienstleistungen vorstellen, die ihnen gefallen könnten
- Die Suche nach Möglichkeiten, das Kundenerlebnis zu verbessern, z.B. durch ein Upgrade des Sitzplatzes im Flugzeug

Der perfekte Kundensupport

Proaktiver Support vs. Reaktiver Support

- Unterscheiden sich darin, wer den ersten Schritt macht
- Proaktiv heißt, dass du als Unternehmen auf den Kunden zugehst, reaktiv bedeutet, dass der Kunde mit einem Problem zu dir kommt
- Wenn du wartest, bis der Kunde mit einem Problem kommt, ist er oft schon frustriert, auch wenn du eine Lösung hast
- Wenn du vorhersagst, welche Probleme beim Kunden auftreten könnten und diese im Voraus schon löst, spart das dem Kunden und dir Zeit und Nerven

Der perfekte Kundensupport

Proaktiver Support vs. Reaktiver Support

- Wenn für deinen Service beispielsweise geplante Wartungsarbeiten geplant sind, kommuniziere das auf der Plattform um E-Mails von frustrierten Kunden, etc. zu vermeiden
- Du kannst natürlich nie alle Probleme im Voraus identifizieren, daher ist ein guter Mix aus Proaktiven und Reaktiven Support wichtig

Der perfekte Kundensupport

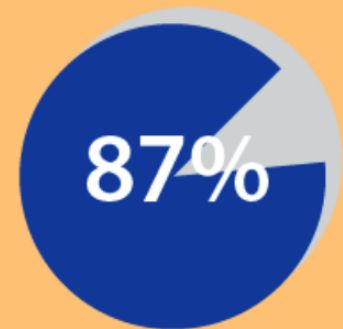
Proaktiver Support



of consumers found proactive customer service to be a pleasant surprise or a positive experience.



of consumers reported that the experience of being contacted proactively by the company changed their perception of the company in a positive way.



of consumers said that a positive experience of proactive service propelled them to take positive action.

- 83% der Befragten aus einer Studie von Helplama empfinden proaktiven Kundenservice als angenehme Überraschung oder positive Erfahrung
- 92% sagen, dass der proaktive Service dazu beigetragen hat, dass das Unternehmen in einem positiven Licht wahrgenommen wird

Der perfekte Kundensupport

Proaktiver Support - Vorteile

- **Höhere Kundenloyalität:** Wenn du mit Kunden proaktiv interagierst, hast du eine höhere Chance diese langfristig zu behalten
- **Erhöhte Sales:** Ca. 70% der Kunden, die etwas in den Warenkorb gelegt haben, brechen den Kaufprozess ab. Weitere 17% brechen im Checkout ab, wenn dieser zu kompliziert ist. Eine kurze proaktive Nachricht, die dem Kunden mehr Sicherheit im Kauf gibt, kann zu mehr Verkäufen führen

Der perfekte Kundensupport

Proaktiver Support - Vorteile

- **Weniger Druck auf Support Agenten:** Proaktiver Support kann die Anzahl der “unnötigen” Tickets stark reduzieren. Support Mitarbeiter können sich dann auf wichtigere Tasks konzentrieren.
- **Mehr Kundenzufriedenheit:** Proaktiver Support kann Kundenerfahrungen stark verbessern und langfristig anheben.

7

Der perfekte Kundensupport Herausforderungen

Skalierungsprobleme

Mit dem Wachstum eines Unternehmens kann der Kundensupport überwältigt werden und es könnten Engpässe entstehen wodurch auch die Servicequalität leiden kann.

A large, solid orange curved shape that starts from the bottom right corner and curves upwards and to the left, framing the number '01'.

01

Mehrsprachiger Support

Bei internationaler Geschäftstätigkeit entsteht der Bedarf, Support in mehreren Sprachen anzubieten. Kulturelle Unterschiede und Zeitzone können zusätzliche Komplexität in die Kundenbetreuung bringen.

02

03

Neue Kommunikationskanäle, Tools und Plattformen können die bisherige Arbeitsweise des Kundensupports herausfordern. Es ist wichtig, dass du schnell auf Veränderungen reagieren kannst.

Technologische Veränderungen

8

Der perfekte Kundensupport Aufgaben