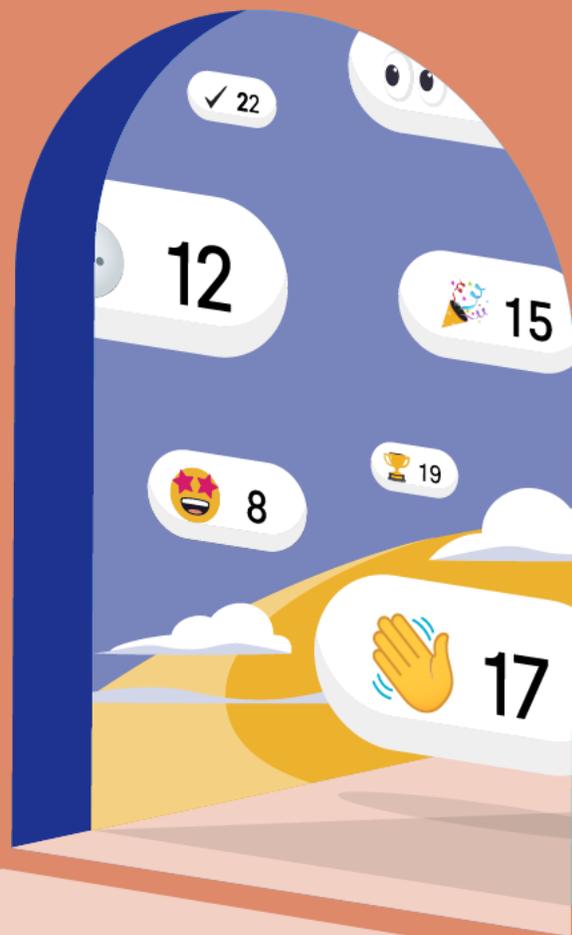


Reinventing Work im Kundenservice

Warum wir die Arbeit neu erfinden müssen



Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Neue Wege für die Zusammenarbeit finden	3
1. Schluss mit starren Strukturen und dem alten 9-to-5 Modell	5
2. Unternehmenskultur und Alignment als Wettbewerbsvorteil	8
3. Echten Mehrwert durch die Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen	13
4. Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben	16
5. Vorsprung durch Automatisierung	21
Fazit: Wie wir morgen arbeiten, entscheiden wir heute	24

Einleitung: Neue Wege für die Zusammenarbeit finden



Einleitung: Neue Wege für die Zusammenarbeit finden

Die Veränderungen im Jahr 2020 werden sich langfristig auf unsere Arbeitsweise auswirken. Dadurch bietet sich für jedes Unternehmen die einmalige Chance, für sich eine bessere Arbeitsweise zu finden – eine, die das Beste aus bisherigen Arbeitsmodellen mit den Vorteilen der effizienten neuen Methoden kombiniert, die sich während der Arbeit im Home-Office entwickelt und als wegweisend erwiesen haben.

Das gilt vor allem für Kundenservice-Teams. Die komplette Umstellung auf Remote-Work quasi über Nacht hat viele Service-Prozesse und Call Center durcheinander gebracht. Aber sie hat auch neue Denkweisen im Kundenservice hervorgebracht und demonstriert, wie man Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in dieser wichtigen Funktion bestmöglich unterstützt.

Wir stehen vor großen Herausforderungen – eine davon ist die Frage, wie wir auf die rasant wachsenden Kundenerwartungen reagieren und gleichzeitig die Arbeitsweise von Service- und Support-Teams neu definieren können.

Fünf Themen dominieren die neue Arbeitswelt

Wir haben mit Führungskräften aus verschiedenen Bereichen, Branchen und Ländern darüber gesprochen, was die Zukunft der Arbeit bringt, um besser zu verstehen, wie diese neue Arbeitswelt aussehen könnte. Aus den Gesprächen haben sich im Wesentlichen fünf große Themen ergeben, die wir in unserem E-Book „**Reinventing Work: Warum wir die Arbeit neu erfinden müssen**“ **beleuchtet haben** – und sie gelten für so gut wie jedes Unternehmen.

- Schluss mit starren Strukturen und dem alten 9-to-5 Modell
- Unternehmenskultur und Alignment als Wettbewerbsvorteil
- Echten Mehrwert durch die Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen
- Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben
- Vorsprung durch Automatisierung

Wir erklären, was diese Themen für dein Service-Team bedeuten und zeigen, wie andere Teams auf der ganzen Welt Herausforderungen im Kundenservice mit Slack meistern.

1.

**Schluss mit starren
Strukturen und
dem alten
9-to-5 Modell**



25

Schluss mit starren Strukturen und dem alten 9-to-5 Modell

Im Mittelpunkt erstklassiger Kundenerlebnisse stehen Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter, die effektiv zusammenarbeiten können und starke, persönliche Beziehungen zu Kunden pflegen. Diese sog. „Super Agents“ treten in Unternehmen auf, die es Service-Teams einfacher machen Probleme für Kunden zu lösen und diese so zu begeistern.

Es gibt einige Schlüsselfaktoren, mit denen Führungskräfte ihre Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter in der neuen Arbeitswelt auf Erfolgskurs bringen können.

Entstehung eines optimierten Onboarding-Prozesses

Der Weg zum vollwertigen Support-Mitarbeiter war früher mit veralteten Dokumenten, langatmigen Wikis und langweiligen E-Mails mit „fw:fw: Weißt du die Antwort auf diese Frage?“ gepflastert. Heute können sich Slack-Neulinge mithilfe durchsuchbarer Channels ein umfassendes Produktwissen aneignen und die starken funktionsübergreifenden Beziehungen aufbauen, die sie brauchen, um erfolgreich zu sein – und das nur im Bruchteil der Zeit.

Als **Shipt**, ein Anbieter für Same-day-Lieferung, sein Shopper Operations-Team schnell skalieren musste, hat das Unternehmen mit Hilfe von Slacks Workflow-Builder einen Willkommens-Bot namens Successor entwickelt. Successor brachte neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Rekordzeit mit einer hilfreichen Übersicht über alle verfügbaren Ressourcen (einschließlich durchsuchbarer FAQs) in Slack auf den neuesten Stand. Die Möglichkeit, Fachleute in Echtzeit über Slack einzubinden, war ein weiterer wichtiger Baustein, um das Vertrauen der neuen Teammitglieder in das Unternehmen zu stärken.

„Aus kommunikativer Sicht ist Slack für unser Projekt-Team überlebenswichtig. Wir nutzen Slack-Channels als kollektive Wissensdatenbank, um Antworten zu finden, und das hilft uns letztendlich, unsere Kennzahlen zu erreichen.“

Brian Malone, director of customer service, Shipt

Der Aufstieg von Mikro-Coaching

Im Home-Office können Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter nicht einfach die Hand heben oder zu einer Kollegin oder einem Kollegen gehen, wenn sie Hilfe brauchen. Zudem sind Ticketing-Plattformen für Echtzeit-Coachings denkbar ungeeignet, da sie nie für Unterhaltungen konzipiert wurden.

Schluss mit starren Strukturen und dem alten 9-to-5 Modell

Mit zentralen Kollaborationsplattformen wie Slack können Führungskräfte mehr „Mikro-Coachings“ durchführen – Gespräche über Leistungsdefizite initiieren und wichtige Coachings in Echtzeit anbieten. Da Slack Channel-basiert ist, haben Führungskräfte einen guten Überblick über die Schwierigkeiten der einzelnen Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter. Gelegenheiten für Trainings und Coachings ergeben sich schneller und Führungskräfte können in Echtzeit einen Link zu einem passenden Kurs im LMS in einer Nachricht oder einem Channel einfügen.

Intuit QuickBooks verwendet zur Unterstützung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine benutzerdefinierte Slack-App bzw. einen Bot für Unterhaltungen namens Quincy. Wenn Quincy eine Frage nicht beantworten kann, wird automatisch eine Hilfeanfrage an den zuständigen Product Champion gesendet. Der Product Champion verwandelt die Situation für die Support-Mitarbeiterin bzw. den -Mitarbeiter in eine wertvolle Lernerfahrung. **Quincy hat es so geschafft, das Vertrauen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um 20 % und den NPS um 12 % zu steigern.**

UMSETZUNG EINES EXPERTEN-ÖKOSYSTEMS BEI INTUIT QUICKBOOKS

Zufriedene Mitarbeiter, zufriedene Kunden

20 %

mehr Mitarbeitervertrauen

36 %

mehr Effizienz

12 %

Steigerung des NPS



16

„Mikro-Coachings haben die Fähigkeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf ein noch nie dagewesenes Niveau gehoben.“

Omer Khan, ehemaliger customer success digital lead, Intuit QuickBooks

2.

Unternehmenskultur und Alignment als Wettbewerbsvorteil



31

Unternehmenskultur und Alignment als Wettbewerbsvorteil

Viele Unternehmen haben bereits festgestellt, dass der klassische Top-Down-Führungsstil – der auf Anweisungen und Kontrolle basiert und sehr hierarchisch ist – nicht in einer Remote-Work-Umgebung funktioniert. Es kann leicht passieren, dass wichtige Mitteilungen übersehen werden. Gleichzeitig ist es für Führungskräfte schwieriger zu erfahren, wie es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geht.

In einer Zeit, in der Stress und Ängste zunehmen, kann dies zu einem Verlust des Alignments, einer niedrigeren Arbeitsmoral und einer erhöhten Zahl von Burnouts führen. Im Gegensatz dazu ist es Unternehmen, die mit einem transparenten Ansatz zum Wissensaustausch in die Remote-Ära eingestiegen sind, gelungen, die Motivation und das Alignment ihrer Projekt-Teams aufrechtzuerhalten.

Unternehmen, die nach März 2020 die Transparenz in der Kommunikation erhöht haben, verzeichneten einen Anstieg des Mitarbeiterengagements um 85 %.

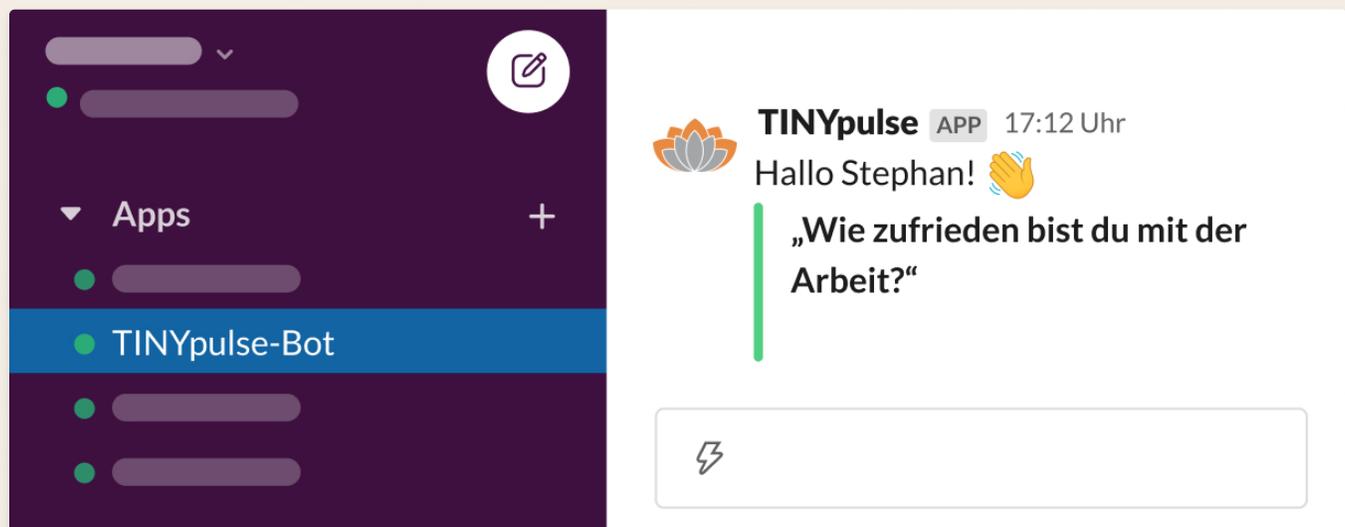
O.C. Tanner



17

Ein transparenter Führungsstil als neuer Standard

Für viele Service-Teams hat sich Slack als die Plattform der Wahl für die interne bidirektionale Kommunikation herauskristallisiert, auf der alles – angefangen bei Ask Me Anything-Runden des CEOs bis hin zu Umfragen unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – stattfindet.



Unternehmenskultur und Alignment als Wettbewerbsvorteil

Dank der unbegrenzten Anzahl an Channels in Slack können spezielle Channels etwa für Unternehmensankündigungen oder Q&A-Sessions mit dem Leadership-Team eingerichtet werden. Über Emojis können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell ihre Meinung zu bestimmten Mitteilungen ausdrücken oder in Threads Fragen stellen oder Antworten sehen.

Da Slack keine kommunikative Einbahnstraße ist, fühlen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärker in Unternehmensankündigungen einbezogen als bei den altmodischen CEO-E-Mails – und übersehen dadurch höchstwahrscheinlich keine wichtigen Informationen.

Die Kundenservice-Teams von **Nordstrom** sind über mehrere Länder verteilt. Daher ist es wichtig, alle auf dem gleichen Stand zu halten. Wenn sich Richtlinien ändern, vertraut Nordstrom auf die zentralen Kommunikations-Channels in Slack, um die gesamte Belegschaft gleichzeitig über die Neuigkeiten zu informieren. Zudem ist Slack für geografisch verteilte Projekt-Teams hervorragend geeignet, da es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein echtes Zugehörigkeitsgefühl zu vermitteln.

„Stell dir vor, 70 % deines Projekt-Teams arbeiten von zu Hause. Das führt zwangsläufig zu einem Gefühl der Isolierung. (Wo ist meine Vorgesetzte oder mein Vorgesetzter? Wie gelingt es mir, persönliche Kontakte aufzubauen?) Deshalb haben wir dafür gesorgt, dass alle Führungskräfte einen persönlichen Slack Call mit jedem Teammitglied in die täglichen Abläufe einbauen. Dadurch sind diese viel näher am Geschehen und können durch Rollenspiele oder persönliches Coaching wertvolle Tipps geben – was letztendlich das Zugehörigkeitsgefühl von Mitarbeitern im Home-Office steigert.“¹

China Scroggins, operations manager for customer care, Nordstrom

¹ Anmerkung: Dieses Zitat wurde zur Klarstellung bearbeitet.

Der Triumphzug von Zusammenarbeit und Alignment

Viele wichtige Unterhaltungen finden außerhalb von Support-Lösungen wie Salesforce Service Cloud oder Zendesk statt. Das bedeutet, dass Support-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter zur erfolgreichen Bearbeitung eines einzigen Tickets die benötigten Informationen oft in verschiedenen Apps, z. B. in E-Mail-Posteingängen, benutzerdefinierten Dashboards und Wissensdatenbanken, suchen müssen.

Fortschrittliche Service-Leader nutzen Slack, um den gesamten Support-Stack zu vernetzen und alle wichtigen Service-Systeme an einem zentralen Ort zu integrieren. Mit diesen Integrationen können Service-Teams zudem Ticket-Informationen in und von Slack-Channels aus abrufen und an Fällen direkt mit Führungskräften und internen Fachleuten arbeiten – ohne ihr primäres Ticketing-Tool zu verlassen. Während sie an Tickets arbeiten, aktualisieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Kundendatensätze und andere interne Datenbanken über Slack, um alles auf dem neuesten Stand zu halten und voranzubringen.

Zendesk wusste, dass es sich weiterentwickeln musste, um die hohen Erwartungen seiner Kunden zu erfüllen. Anstatt synchron zu agieren, nutzten die Abteilungen unterschiedliche Kommunikations-Tools und schufen so unbewusst Informationssilos. Durch die Umstellung der gesamten Zusammenarbeit auf Slack konnten die Projekt-Teams von Zendesk Probleme effektiv gemeinsam bearbeiten, die Lösungszeiten verkürzen und die Messlatte für den Kundenservice höher legen.

„Durch Slack wird die Gesamt-Problemlösungszeit drastisch verkürzt. Die App gibt allen die Möglichkeit, enger und besser mit Personen aus dem gesamten Unternehmen in Kontakt zu treten.“

Jon Brummel, director of enterprise support, Zendesk



Unternehmenskultur und Alignment als Wettbewerbsvorteil

Zendesk ▾

● Bilge Yanar

▾ Channels

- # fiktion-zendesk ◀
- # mitteilungen
- # mitbewerber-fragen
- 🔒 partnerschaften-int...
- # tech-allianzen
- # win-wire

▾ Direktnachrichten

- ♥ Slackbot
- Michael Meyer
- Mamadou Achebe
- Nikki Kroll

#fiktion-zendesk

 **Bilge Yanar** 13:09 Uhr
Hallo Team von Fiktion 🙌 Ich habe einen Neukunden, der sich für eine Demo eurer neuen Schulungs-Software interessiert. Wie kann ich das organisieren?

👁️ 1 🗨️

 **Michael Meyer** 13:15 Uhr
Hallo @Bilge Yanar vielen Dank für den Lead. Ich kann die Demo übernehmen. Ich bin morgen von 10:00 Uhr bis nachmittags Eastern Time erfügbar. Passt das?

👤 1 🗨️

 **Bilge Yanar** 13:18 Uhr
@Michael Meyer vielen Dank! Ich frage beim Kunden nach und melde mich dann.

👍 1 🗨️

 Fiktion GmbH ist in diesem Channel

⚡ Nachricht an #fiktion-zendesk

3.

**Echten Mehrwert
durch die
Zusammenarbeit
mit externen
Partnern schaffen**



28

Echten Mehrwert durch die Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen

Einer der interessantesten Aspekte von Remote-Work ist, dass die Unternehmensgrenzen langsam verschwinden. Wenn Menschen digital und nicht in einem Büro zusammenarbeiten, beginnt der Unterschied zwischen interner Zusammenarbeit und der externen Zusammenarbeit mit Partnern und Kunden zu verschwimmen.

Das beschleunigt die Entwicklung hin zu einer „Wirtschaft der Ökosysteme“, in der mehrere Unternehmen zusammenarbeiten, um neue Produkte, Services und Erfahrungen zu schaffen. Je einfacher die Zusammenarbeit ist, desto schneller kann Mehrwert geschaffen werden – unter Einhaltung wichtiger Sicherheitsstandards.

„Es wird immer unwahrscheinlicher, dass einzelne Unternehmen alles anbieten können, was ein Kunde oder eine Kundin braucht. Und so sind Ökosysteme, insbesondere durchdachte Ökosysteme, auf dem Vormarsch.“

Harvard Business Review

Neue Verbindungen schaffen

Die besten Service-Teams bauen Vertrauen und Loyalität auf, indem sie mit den Kundinnen und Kunden in engem Kontakt bleiben. Sie binden außerdem funktionsübergreifende Partner ein, um die gesamte Customer Journey zu begleiten. Aber die Arbeit mit Kunden und Partnern muss so einfach sein, als wären sie direkt vor Ort.

Nehmen wir zum Beispiel **ModSquad**, ein global verteiltes Projekt-Team von Customer Experience-Expertinnen und -Experten, das Kunden dabei hilft, mit ihren Zielgruppen online in Kontakt zu treten. ModSquad nutzt Slack Connect, um eine sichere Brücke zu seinen Kunden zu bauen, damit alle so zusammenarbeiten können, als wären sie im selben Projekt-Team – und genau das sind sie auch. ModSquad verwendet jetzt mehr als 50 Slack-Channels für seine Kunden, in denen Dateien und Nachrichten geteilt werden und Projekte und Support in Echtzeit koordiniert werden können.

Solche Channels werden zu einer sicheren, gemeinsam genutzten Umgebung für einen direkten und erstklassigen Support. Kundenservice-Teams können sich mit ihrem bevorzugten Ticketing-System vernetzen und benutzerdefinierte Workflows erstellen, damit Kunden ganz einfach Anfragen mit allen notwendigen Informationen einreichen können. ModSquad nutzt beispielsweise eine **Zendesk-Slack-Integration**, um Service-Desk-Tickets zu verfolgen, Fehler zu beheben und Probleme zu lösen.

Echten Mehrwert durch die Zusammenarbeit mit externen Partnern schaffen

#kudos ☆

👤 25 | 📌 1 | Kundinnen und Kunden und Team-Mitglieder bei ModSquad wissen herausragenden Service zu schätzen ⓘ

 **Mia Greco** 10:55 Uhr
Ich möchte nur sagen, wie zufrieden ich mit dem tollen Kundensupport bin, den Nikki Kroll im Namen von ModSquad bereitgestellt hat. Sie war sehr freundlich und hilfsbereit. Vielen vielen Dank!

👍 1 🙌

 **Nikki Kroll** 11:00 Uhr
Vielen Dank, Lisa! Du und dein Team habe sehr geholfen und es war toll, mit auch zu arbeiten :)

🎉 1 🙌

 **Mamadou Achebe** 11:05 Uhr
Ich möchte Kudos an Stephan Zeis von ModSquad rausschicken. Er hat uns immer so schnell geantwortet und so schnell auf all unsere Anfragen reagiert. Dank ihm war die Zusammenarbeit mit ModSquad so einfach und produktiv. Danke Stephan.

🏆 1 🙌

 **Stephan Zeis** 11:10 Uhr
Gern geschehen Michael! Ich freue mich, dass ich euch helfen konnte. Es war toll, mit euch zu arbeiten.

👍 1 🙌

„Dank Slack haben wir eine engere Beziehung zu unseren Kunden. Ich sehe, wie sie die Mods anpingen, um ihnen Lob auszusprechen, wenn etwas gut gelaufen ist. Oder sie teilen einen ‚Daumen hoch‘ oder ein Emoji zum Feiern, wenn der CSAT gut war. Ein ‚Dankeschön‘ von einem Kunden bedeutet uns wirklich sehr viel.“

Stephen Dunne, director of client services, ModSquad

4.

Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben



20

Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

Das Kundenerlebnis (Customer Experience, CX) war schon vor den Umbrüchen im Jahr 2020 eines der größten Unterscheidungsmerkmale für Unternehmen. Dann hat das Jahr, in dem alle zu Hause geblieben und auch von zu Hause gearbeitet haben, ihr Kaufverhalten und ihre Erwartungen an die Unternehmen verändert, bei denen sie kaufen.

Kundinnen und Kunden wollen und erwarten ein unkompliziertes digitales Erlebnis – egal, ob sie einen Kaffee zum Mitnehmen über eine App bestellen oder per Video-Anruf einen millionenschweren IT-Vertrag bei einer Vertriebsmitarbeiterin oder einem Vertriebsmitarbeiter unterschreiben.

Der Rückgang des persönlichen Kontakts bedeutet, dass die gesamte Customer Journey nun digital abläuft – von der Wahrnehmung über die Recherche bis hin zum Kauf und Support. Kundinnen und Kunden möchten das Gefühl haben, dass sie es mit einem einzigen Unternehmen zu tun haben – egal, ob sie mit dem Vertrieb, dem Marketing oder dem Kundenservice interagieren. Wir erleben, dass in den meisten kundenorientierten Unternehmen die Trennung dieser verschiedenen Projekt-Teams allmählich verschwindet, sodass sie nahtlos zusammenarbeiten und stimmiges Erlebnis bieten können.

„Das Kundenerlebnis in der Zeit nach der Pandemie wird von drei Prioritäten bestimmt: digitale Spitzenleistungen, sicheres und kontaktloses Engagement und dynamische Kundeneinblicke.“

McKinsey, Elevating Customer Experience in the Next Normal

Der Abschied von E-Mails und die Entstehung des digitalen Büros

Service-Teams wissen bereits, dass sie zeitkritische Kundenprobleme nicht per E-Mail eskalieren können. Bei Remote-Work ist die Fragmentierung der Kommunikationssysteme sogar noch problematischer. Wenn man Fachleute einbinden muss, verwendet man dann eine E-Mail, eine Chat-App, einen Telefonanruf oder ein Support-Ticket? Diese uneinheitliche Vorgehensweise führt im Kundenservice direkt zu Unterbrechungen und Verzögerungen.

Ein digitales Büro – ein zentraler Ort für Interaktionen und die Zusammenarbeit – ist von entscheidender Bedeutung, um die Lücke zwischen dem Ticketing-Tool, das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwenden, und dem Rest des Unternehmens, der das Tool nicht nutzt, zu schließen.

Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

Nehmen wir **Xero**, einen Anbieter von Software für die Online-Buchhaltung. Bis Ende 2017 nutzte Xero so ziemlich jedes verfügbare Messaging-Tool: Yammer, Flowdock, Google Hangouts, Skype. Nichts war miteinander vernetzt und es gab kaum Möglichkeiten für eine funktionsübergreifende Zusammenarbeit – Informationen waren voneinander isoliert und verteilt. Heute verfügt das Customer Experience-Team von Xero über 30 bis 40 Slack-Channels, und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Unterstützung benötigen, können sich sofort an die Fachleute wenden, die online sind.

Xero ▾

● Lisa Laurenz

▾ Channels

- # cx-au
- 🔒 cx-intern
- # cx-kern-hilfe
- # cx-sg
- # cx-us
- # hallo-it
- # hilfe-sicherheit
- # mitteilungen

▾ Direktnachrichten

- ♥ Slackbot
- Nikki Kroll
- Mamadou Achebe
- Michael Meyer

#cx-kern-hilfe

 **Lisa Laurenz** 12:04 Uhr
Hallo [@coreseniors](#). Kann jemand bitte prüfen, ob dieser Fall für die Multicurrency-Warteschlange gilt? CX0000701893

👁️ 1 🗨️

 **Paolo Contino** 12:04 Uhr
Hallo [@Lisa Laurenz](#). Ja, Multicurrency könnte hier ein Faktor sein.

✅ 1 🗨️

 **Lisa Laurenz** 12:04 Uhr
Danke [@Paolo Contino](#) !

👏 1 🗨️

⚡ Nachricht an #cx-kern-hilfe

Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

Mit einem digitalen Büro kann das Kundenfeedback schnell in handfeste Ergebnisse umgesetzt werden. So können Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter beispielsweise ein wiederkehrendes technisches Problem an das Entwickler-Team oder ein beharrliches Abrechnungsproblem an die Finanzabteilung melden. Wichtige Kundenerkenntnisse gehen nicht mehr in Silo-Systemen (wie Ticketing-Tools, CRM-Systemen oder E-Mail-Ketten) verloren und werden auch nicht mehr durch ineffiziente Kommunikationsabläufe verzögert. Reaktion und Lösung erfolgen ganz natürlich.

Darüber hinaus können benutzerdefinierte Bots in Slack wichtige Trends aus vielen verschiedenen Informationsquellen zutage befördern. So kann ein Bot Support-Tickets analysieren, um dann beispielsweise festzustellen, dass die Beschreibung „Herunterladen nicht möglich“ an einem Tag zwölf Mal vorgekommen ist – eindeutig ein Problem, über das das Produkt-Team Bescheid wissen muss.

„Slack ist bei Xero ein fester Bestandteil der Kommunikations- und Arbeitsweisen geworden. Die Plattform hat unseren Projekt-Teams einen schnelleren und transparenteren Informationsaustausch ermöglicht, die Mitarbeitermotivation verbessert und letztendlich die Entwicklung großartiger Produkte erleichtert.“

Levi Allan, executive general manager, Practice and Compliance, Xero

Hybrider Kundensupport wird zur Norm

Kundensupport geht über Service-Desks hinaus und bezieht diejenigen ein, die das vorliegende Problem am besten lösen können – egal, wo sie sind. Schnell und umfassend zu reagieren, kann in einer hybriden oder Remote-Work-Umgebung jedoch schwierig sein. Eine effektive Kollaborationsplattform nutzt die Vorteile der synchronen und asynchronen Zusammenarbeit, um Kundenprobleme zu lösen.

Indem die traditionelle persönliche Beziehung zwischen Kunden und Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern durch eine Eins-zu-Viele-Situation ersetzt wird, in der ein Agent sofort und in Echtzeit Antworten von Fachleuten einholen kann, können Unternehmen mit ihren qualifiziertesten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch die schwierigsten Herausforderungen meistern.

Kundenbeziehungen auf ein neues Level heben

Die Edge-Cloud-Plattform **Fastly** bringt in einem Slack-Channel Führungskräfte und Fachleute zusammen, um kritische Support-Probleme zu lösen. Die wichtigsten Teilnehmerinnen und Teilnehmer senden ihre Antworten über die mobile Slack App, um Lösungen voranzutreiben – auch an Wochenenden.

„Mit Slack können wir Aktivitäten beinahe sofort sehen, bei Bedarf eine Triage von Ereignissen vornehmen, den Schweregrad bestimmen und dann die geeigneten Personen einbeziehen. Und das alles in Echtzeit.“

Kim Ogletree, VP customer success, Fastly

5.

Vorsprung durch Automatisierung



25

Vorsprung durch Automatisierung

Intelligente, vernetzte Technologien helfen Service-Leadern dabei, eine effizientere Arbeitsteilung zwischen Mensch und Software zu schaffen, sodass die Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter mehr Zeit für Kunden haben.

Für die meisten Service-Teams hat die Pandemie den Bedarf für die Optimierung von Ressourcen und zur Automatisierung von Prozessen beschleunigt. Und da jede Veränderung – von der Markteinführung eines neuen Produkts bis hin zu einer Pandemie – zu einem sprunghaften Anstieg der Kundenservice-Anfragen führt, ermöglicht die Automatisierung den Service-Teams eine Skalierung, ohne dass sie dabei den Überblick verlieren.

Einheitliche Support-Stacks erhalten Priorität

Häufig ist es die schiere Anzahl der Tools, mit denen Support-Teams arbeiten, die die Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter ausbremst. 77 % der Support-Teams verwenden nur um die täglichen Aufgaben zu erledigen zwischen einem und zehn verschiedene Tools, 44 % der Support-Teams verwenden zwischen sechs und zehn Tools.

Smartcare ▾
● Gabriele Perino-Münster

#pth-versicherung ☆ ◆
8 9 | 0 | Geteilt mit Pure Tone Hearing

Der Abdruck wurde genommen

Donnerstag, 9. Januar ▾

Für PTH 478 435 gibt es keine Abdrücke, da es sich um ein RIC mit Standardempfängern mit Ohrstöpsel handelt. Keine Ohrstücke oder Ohrstück-Abdrücke.

Mia Greco 16:01 Uhr
Danke [@Mamadou Achebe](#) für die Bestätigung! 😊

Freitag, 10. Januar ▾

Gabriele Perino-Münster 9:42 Uhr
[@Mamadou Achebe](#) Die Notizen sind da für PTH 365 486.

Montag, 20. Januar ▾

Gabriele Perino-Münster 11:04 Uhr
⋮ Achtung! Mehrere Versicherungsgesellschaften sind heute wegen des Martin-Luther-King-Jr.-Tages geschlossen. Beachtet bitte, dass wir bei der Beantragung einer Leistungsprüfung den Versicherungsträger möglicherweise nicht erreichen können.

Mittwoch, 22. Januar ▾

Gabriele Perino-Münster 9:42 Uhr
[@Mamadou Achebe](#) Im Journal für PTH 228 573 findest du ein Update zum Forderungsstatus für den 20.12.2019. Bitte bestätige, ob du möchtest, dass wir weiter Rechtsmittel einlegen oder nicht.

6 Antworten Letzte Antwort heute vor 4 Tagen

Vorsprung durch Automatisierung

Smartcare, Audiologieplattform und Spezialist für Abrechnungen, hat die Kommunikation zwischen seinen Support-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern und den Kundinnen und Kunden durch die Integration von Apps in seine Slack-Workspaces optimiert. Durch die Bereitstellung einer Technikebene, die die Kommunikation von Smartcare mit seinen technischen Tools verknüpft, hat Slack den Kontextwechsel reduziert, administrative Aufgaben vereinfacht und dem Support-Team mehr Zeit für Kunden verschafft.

„Slack ist das Bindeglied, durch das wir alle auf dem gleichen Stand bleiben und das alle Daten koordiniert.“

Skylar Topham, mitbegründer und CEO, Smartcare

Prozessgestaltung beseitigt Produktivitätsblockaden

Jeder sich wiederholende Prozess, der wertvolle Zeit verschlingt, kann automatisiert werden – und der Drag-and-Drop-**Workflow-Builder** von Slack macht die Prozessautomatisierung in Slack unglaublich einfach. Damit können alle, die Slack verwenden, benutzerdefinierte Workflows für alltägliche Prozesse erstellen. Eine einzige Aktion kann eine ganze Reihe von Ereignissen, Aktionen, Warnmeldungen und Datenströmen auslösen.

Oscar Health, ein Anbieter von Online-Versicherungen, hat abgestufte Slack-Channels eingerichtet, um Wissen zu teilen und Kundenservice-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern dabei zu helfen, schnell Antworten zu finden. Als im Tier-3-Experten-Channel für komplexe Probleme Anfragen ohne wichtige Hintergrundinformationen eingingen, forderte Oscar Health Service-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter mithilfe von Workflow-Builder auf, ein Formular mit allen Informationen auszufüllen, die für eine schnelle Lösung erforderlich sind.

„Früher ist es im Channel oft hin- und hergegangen. Durch das Formular haben wir jetzt einen standardisierten Einreichungsprozess, sodass die Verantwortlichen alle nötigen Angaben bekommen, mit denen sie das Problem lösen können.“

Sebastian Burzacchi, VP service operations, Oscar Health

**Fazit: Wie wir
morgen arbeiten,
entscheiden
wir heute**



Fazit: Wie wir morgen arbeiten, entscheiden wir heute

„Wir sprechen hier nicht von einer fernen Zukunft, sondern von heute, dem nächsten Jahr und dem Jahr danach. Wir müssen nur die Gelegenheit nutzen, uns neu zu erfinden, und etwas riskieren.“

Stewart Butterfield, mitbegründer und CEO, Slack

Für die meisten Service-Teams war die Arbeit vor der Pandemie zu fragmentiert, siloartig und manuell. Die Umstellung auf 100 % Remote-Work war zwar nicht einfach, aber sie hat eine Vielzahl neuer Möglichkeiten zur Verbesserung des Kundenservice aufgezeigt.

In den kommenden Jahren wird es darum gehen, diese Chancen zu ergreifen, um die Art und Weise zu verbessern, wie Kundinnen und Kunden unterstützt und Serviceteams gefördert werden können. Für immer mehr Service-Abteilungen ist Slack dabei das entscheidende Puzzlestück.

Wir zeigen dir, wie wir Service-Teams auf der ganzen Welt geholfen haben, einen besseren und für sie richtigen Weg zu finden – und wie wir auch dein Service-Team unterstützen können.

Die Auswirkungen von Slack auf den Kundensupport:

Löse Kundenanfragen schneller und genauer, indem du auf die gemeinsame Wissensbasis in Slack zurückgreifst. Dank der Integration mit Kundensupport-Software können Support-Teams Probleme schnell und transparent triagieren, sozial vernetzt bleiben und Kunden sogar direkt aus Slack heraus antworten.

31 %

durchschnittliche Reduzierung der Problemlösungszeit für Tickets

8 %

mehr Tickets korrekt weitergeleitet

7 %

mehr Tickets zufriedenstellend gelöst

IDC The Business Value of Slack



14

Über Slack

Slack hat die Unternehmenskommunikation revolutioniert. Die führende Channel-basierte Kollaborationsplattform wird von Millionen Menschen genutzt, um ihre Projekt-Teams aufeinander abzustimmen, ihre Systeme zu vereinheitlichen und ihre Unternehmen voranzubringen. Nur Slack bietet eine sichere, auf Unternehmen zugeschnittene Arbeitsumgebung, die mit den größten Unternehmen der Welt wachsen kann. Slack ist eine neue Ebene des Technologie-Stacks von Unternehmen, in der Menschen effektiver zusammenarbeiten, ihre übrigen Software-Tools und Services miteinander vernetzen und die Informationen finden können, die sie benötigen, um bestmöglich zu arbeiten. Slack – Where the future works.



Die folgenden Informationen sind ausschließlich zu Informationszwecken bestimmt und stellen keine verbindliche Verpflichtung dar. Bitte verlassen Sie sich bei Ihren Kaufentscheidungen nicht auf diese Informationen. Die Entwicklung, die Freigabe und das Timing von Produkten, Merkmalen oder Funktionalitäten liegen im alleinigen Ermessen von Slack und können sich jederzeit ändern.