

DialogWorld

in Worten & Zahlen

So mancher nennt es Telemarketing oder Dialogmarketing, andere sprechen von Outbound und Inbound - **Wir nennen es Customer Experience.**

Die Basis dafür bilden unsere Mitarbeitenden, welche nicht einfach nur Kundenberater, Teamleader oder Sales-Mitarbeitende sind, sondern **wahre Superhelden** im Umgang mit Ihren Kunden.

Dies kombiniert mit der neuesten Technologie und einer hohen Innovationskraft, macht unsere Standorte zu echten Customer Experience Centern. **Überzeugen Sie sich selbst.**

450
Mitarbeitende
und **4** Lernende

im Einsatz für die bestmögliche Customer Experience der Kunden unserer Kunden.

141
Kunden

aus den unterschiedlichsten Branchen mit unterschiedlichsten Anforderungen.

6 Mio.
Interaktionen

pro Jahr. Per Mail, Telefon, Chat oder Brief.

4
Standorte

für echte Swissness mit einem ersten Fuss in Europa, in den Agglomerationen von Basel, Zürich, St. Gallen und Bregenz.

25
Nationen

weil Diversität & Integration bei uns gross geschrieben werden.

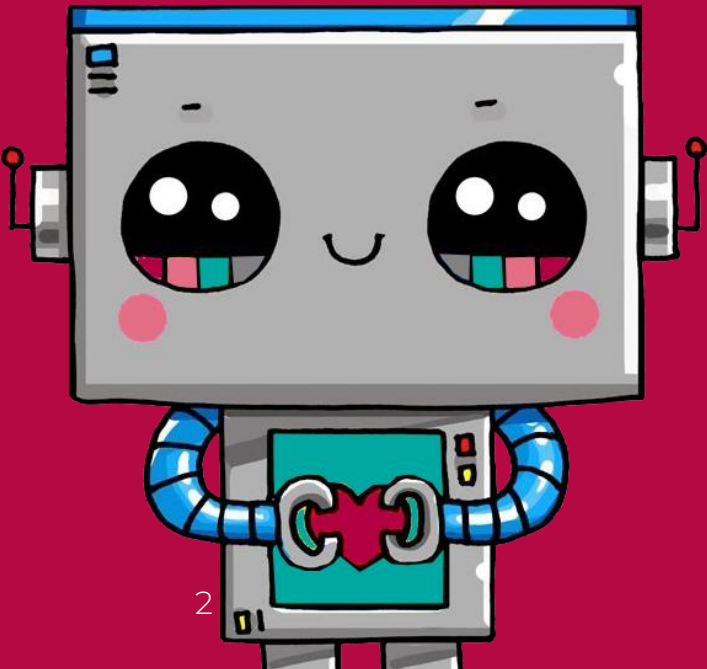
We·Do·Care·About

/ˈwidukärabaut/

#BeInspired
to
#Inspire

#miteinander #leisten #machen #fördern
#leidenschaftlich #dynamisch #innovativ

Weil uns die #Mitarbeiterzufriedenheit
genauso wichtig ist, wie
die #Kundenzufriedenheit.



Speech to Text – Text to Speech
AI, AR, Geolocation, Wissenskultur

Technologie

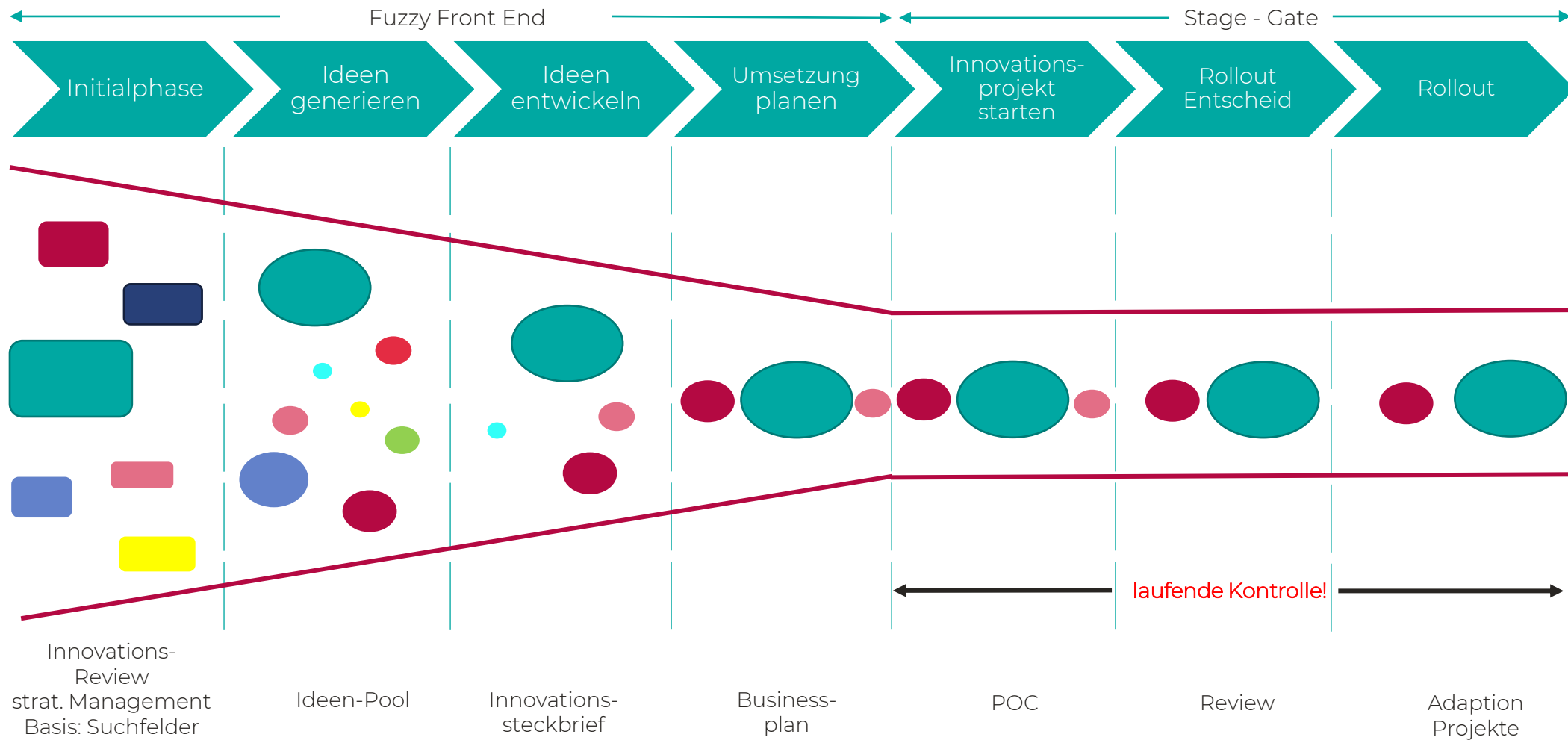
Mitarbeiter
unterstützen,
effizienter machen

Konnektivität, Globalisierung,
Individualisierung, Mobilität, Neo-
Ökologie, Sicherheit

Gesellschaft

Kundenerlebnis
verbessern

Innovation – kein Chaos



Voice Analytics

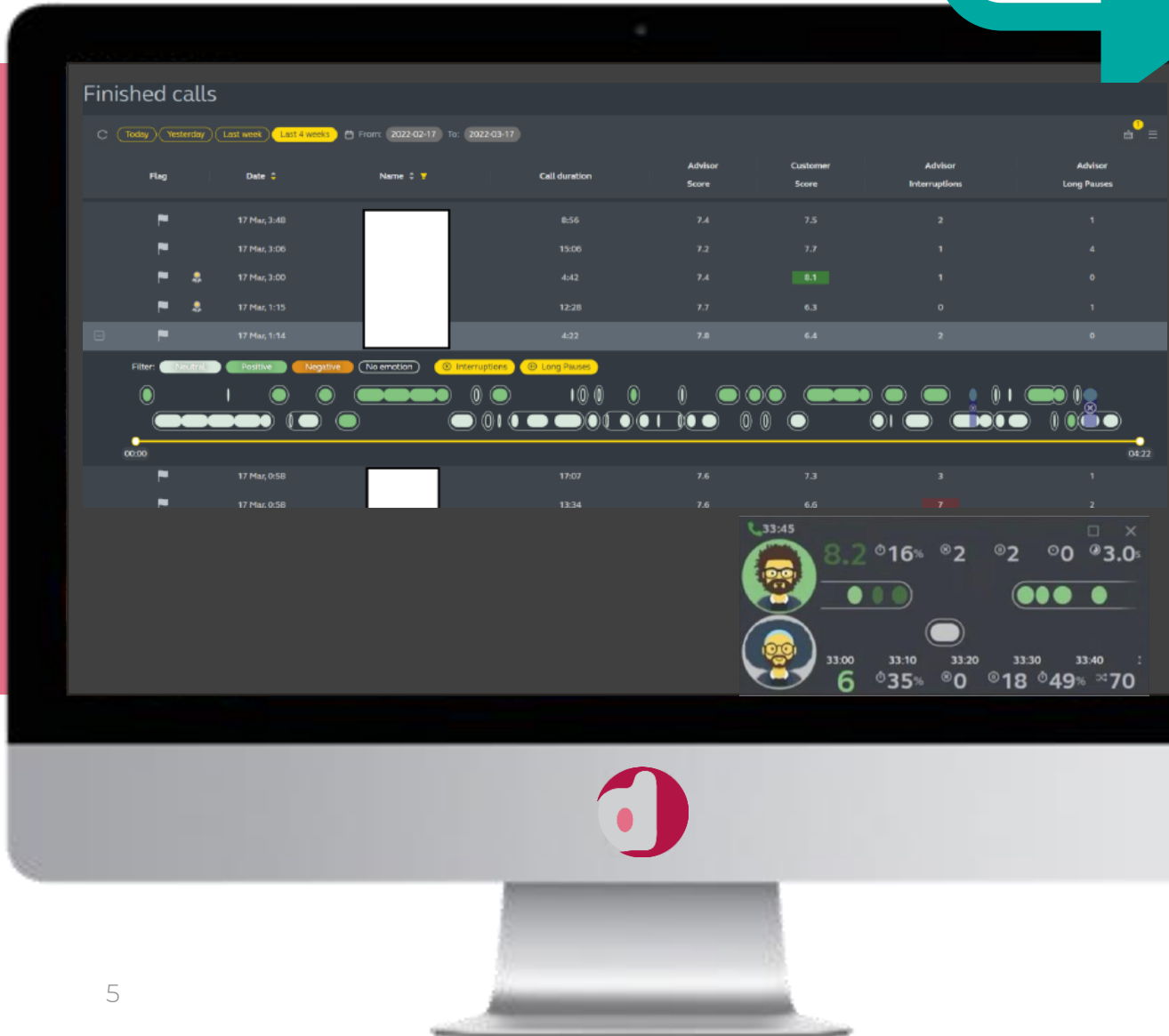
Jedes Gespräch des Kundenberaters wird live, laufend während dem Gespräch, beurteilt.

Die Gespräche durchlaufen eine Sentimentanalyse.

Dabei wird der Ton des Kundenberaters und des Kunden analysiert. Wichtige Indikatoren sind die Tonlage, die Intonation, die Gesprächsanteile, lange Pausen und Phasen, wenn die Beteiligten sich ins Wort fallen.

Daher ist die Analyse schnell, technisch leicht skalierbar, universell einsetzbar und GDPR konform.

- Echtzeit Information des Kundenberaters mit integrierter „Gamification“
- Echtzeit Dashboard für die Führung über alle aktiven Kundenberater und deren KPI
- Management Dashboard mit Kundenzufriedenheit Dashboard, historischen Trends und Alarmen bei kritischen Ereignissen



● Beispiel: Impact Sentiment Analyse mit AI

Erhöhung

Die Kundenstimmung (Score) folgt dem Beraterscore.

Der Beraterscore hat sich von Pilotbeginn 6.5 bis auf 7.5 erhöht.

8-ung Wochenverlauf

Korrelation

Die Gesprächslänge korreliert mit der Kundenstimmung mit dem Faktor 0.53.

Die Gespräche gehen bis zu 5% länger.

Effizienzgewinn

Der Erfolg in Bezug zur Referenzgruppe wurde um 7% gesteigert.

Die Pilotgruppe schliesst trotz reduzierter Geschwindigkeit um 0.18 effizienter (Sales / Stunde).

Schneller, gezielter

Die Führung kann während des laufenden Gesprächs bereits reagieren.

CX

Talktime

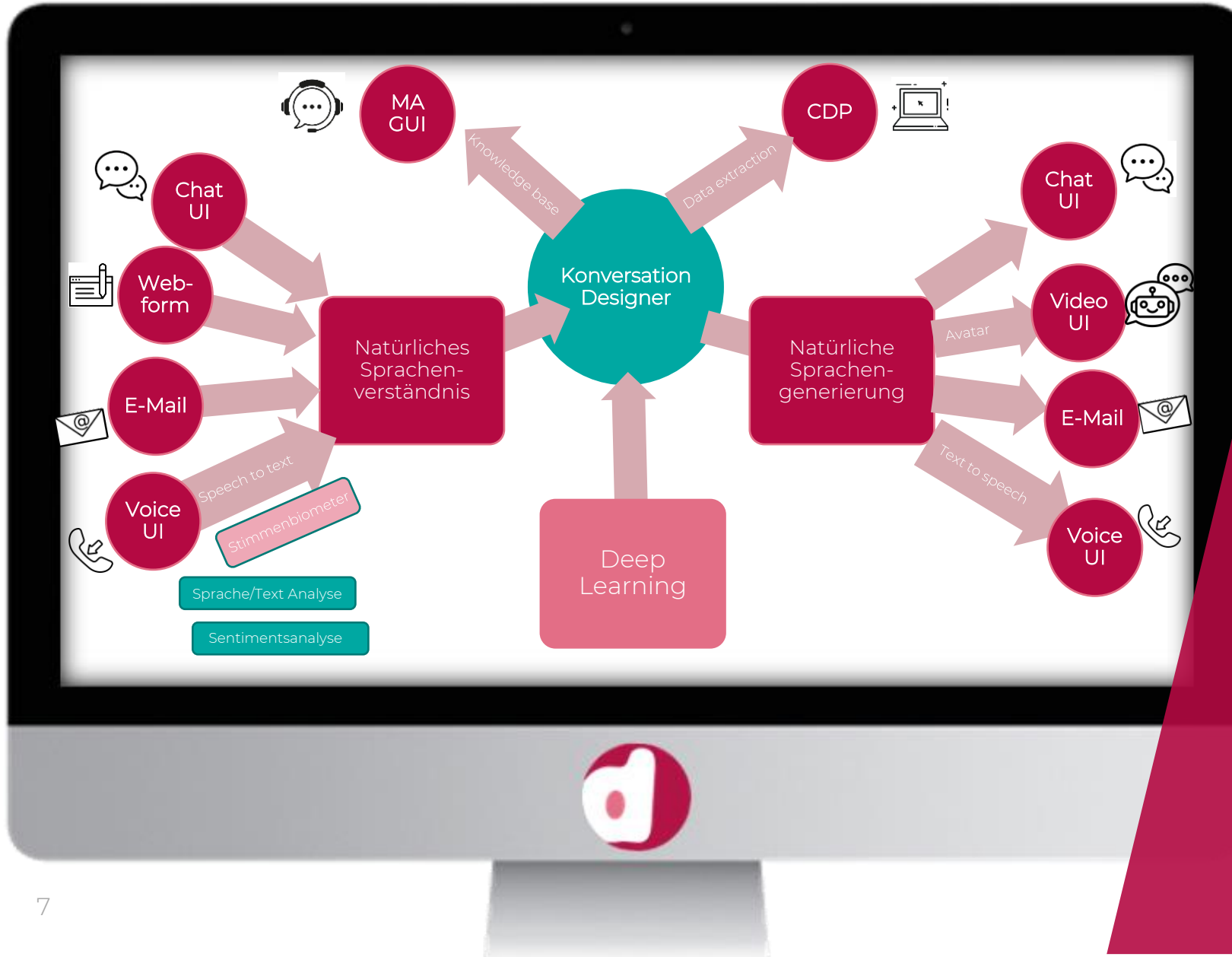
Sales

Coaching

Kosten pro User (named) CHF / Monat

Wo automatisieren wir den Kundendialog

Technologie Strategie



Avaya
ReplyOne
USU
ContactPro
DialogMaster
Twilio
aiabot
typewise
engage.ai

.. und 180 weitere Systeme

Automatisieren

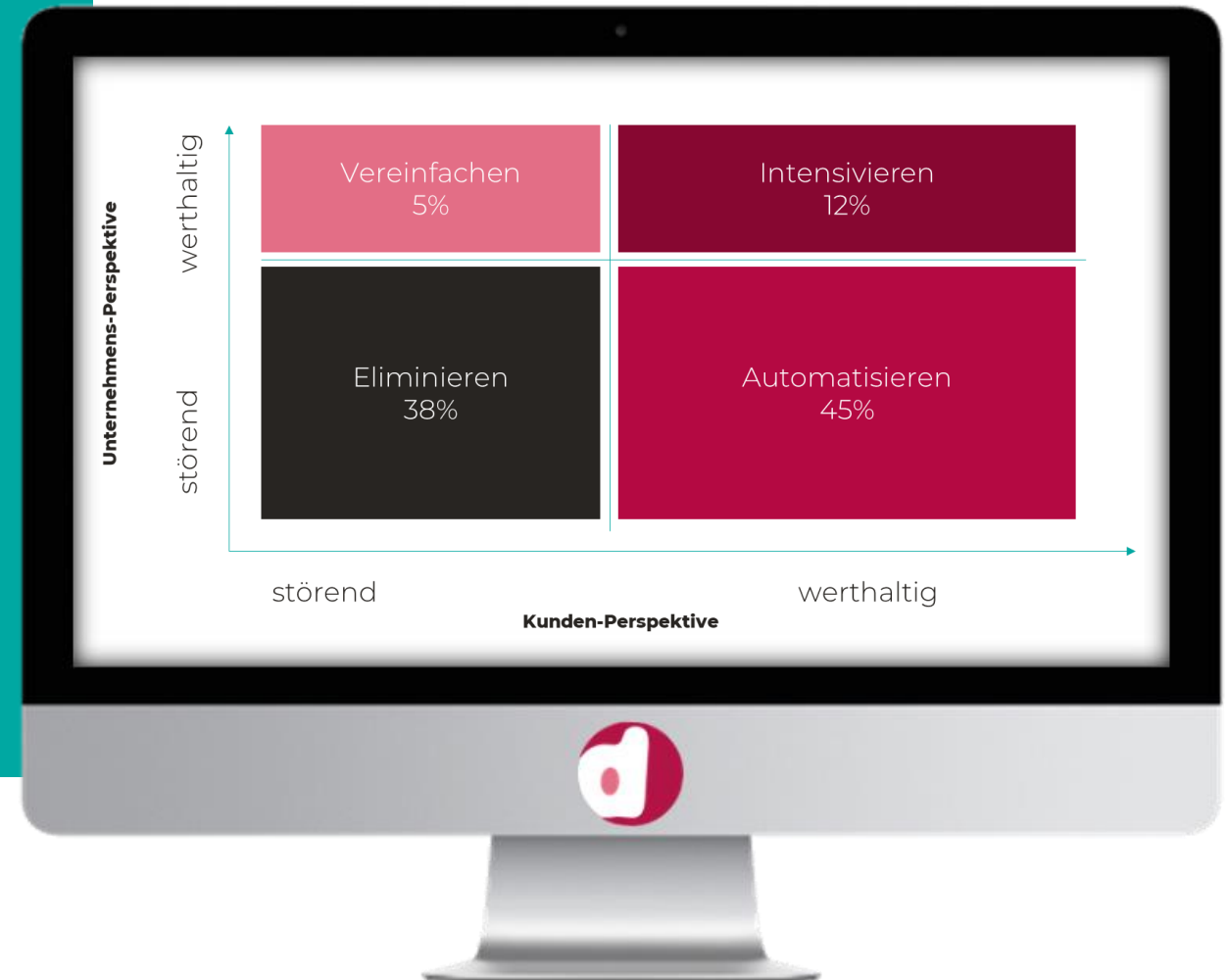
Wir setzen den BOT dort ein wo keine werthaltige Kommunikation oder Tätigkeit aus der Sichtweise des Unternehmens entsteht.

Der BOT lernt auf Basis der Kundendaten. Die Kundendaten ermöglichen uns zukünftige Service und Prozesse anzubieten.

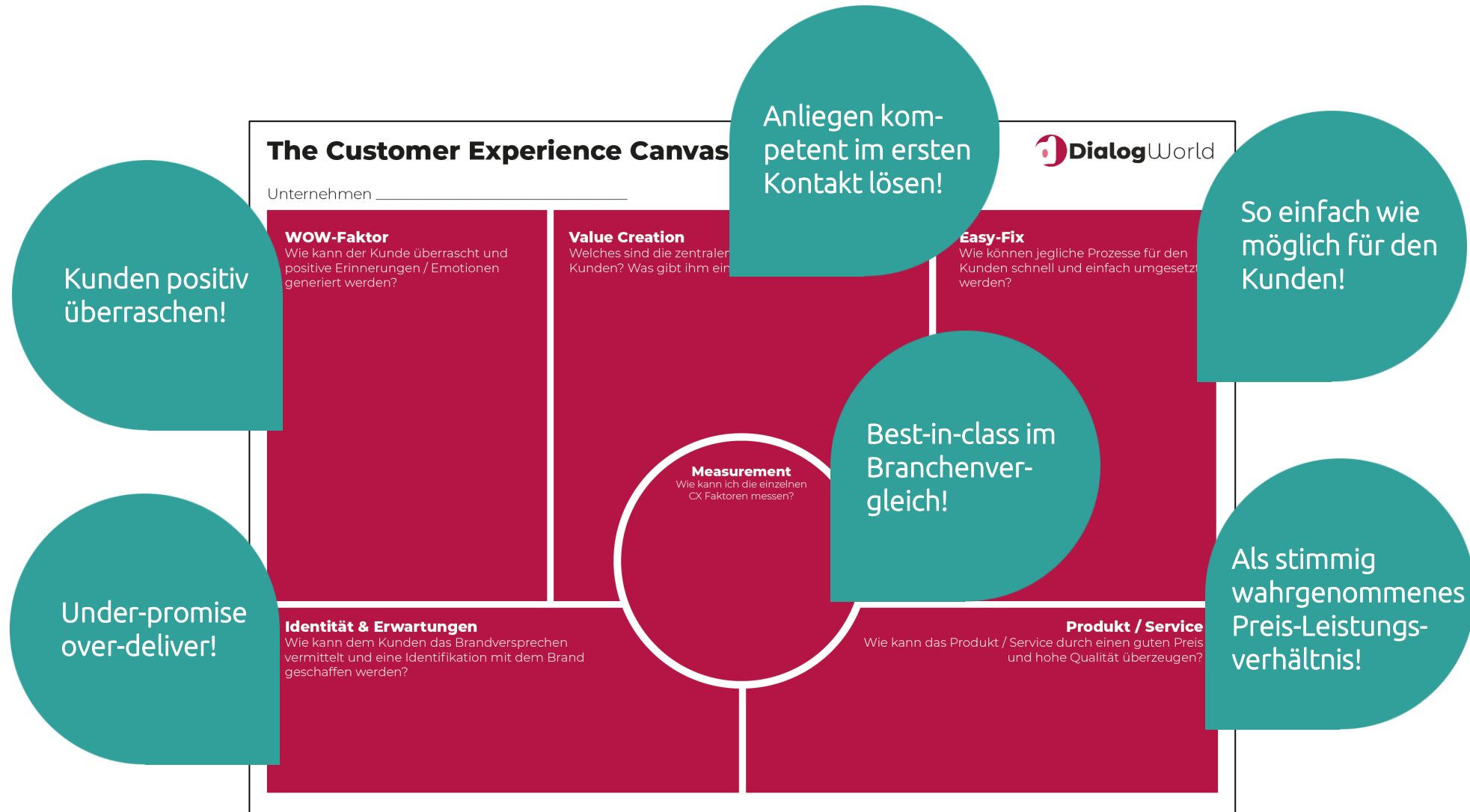
Im ersten Ausbauschnitt ist der BOT als Berater tätig.

Erst nach einer Konfidenz von >9x% wird der BOT, nach Möglichkeit, zur fallabschliessender Bearbeitung ausgebaut.

Auf Basis der Kundendaten bauen wir neue Prozesse auf, die werthaltig sind.

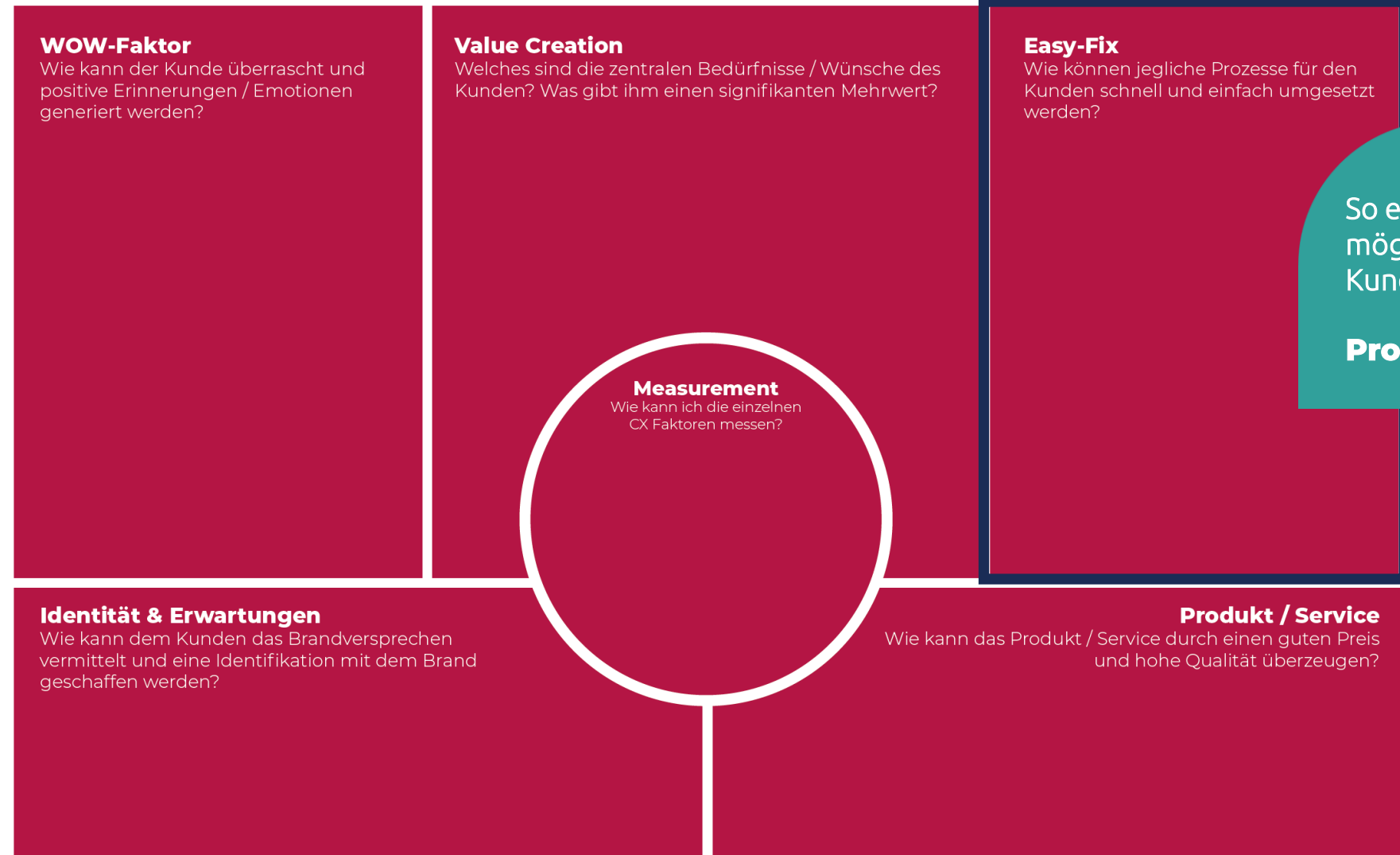


Kundendienst bedeutet Erlebnisse gestalten!



The Customer Experience Canvas – CXC

Unternehmen _____



So einfach wie möglich für den Kunden!

Prozesse

- CX Erfolgsfaktoren

#Schnell Einfach Nahtlos



Effizienz

Erreichbarkeit

Convenience

nahtlos

Kontakthäufigkeit

Customer Journey

Zeitaufwand

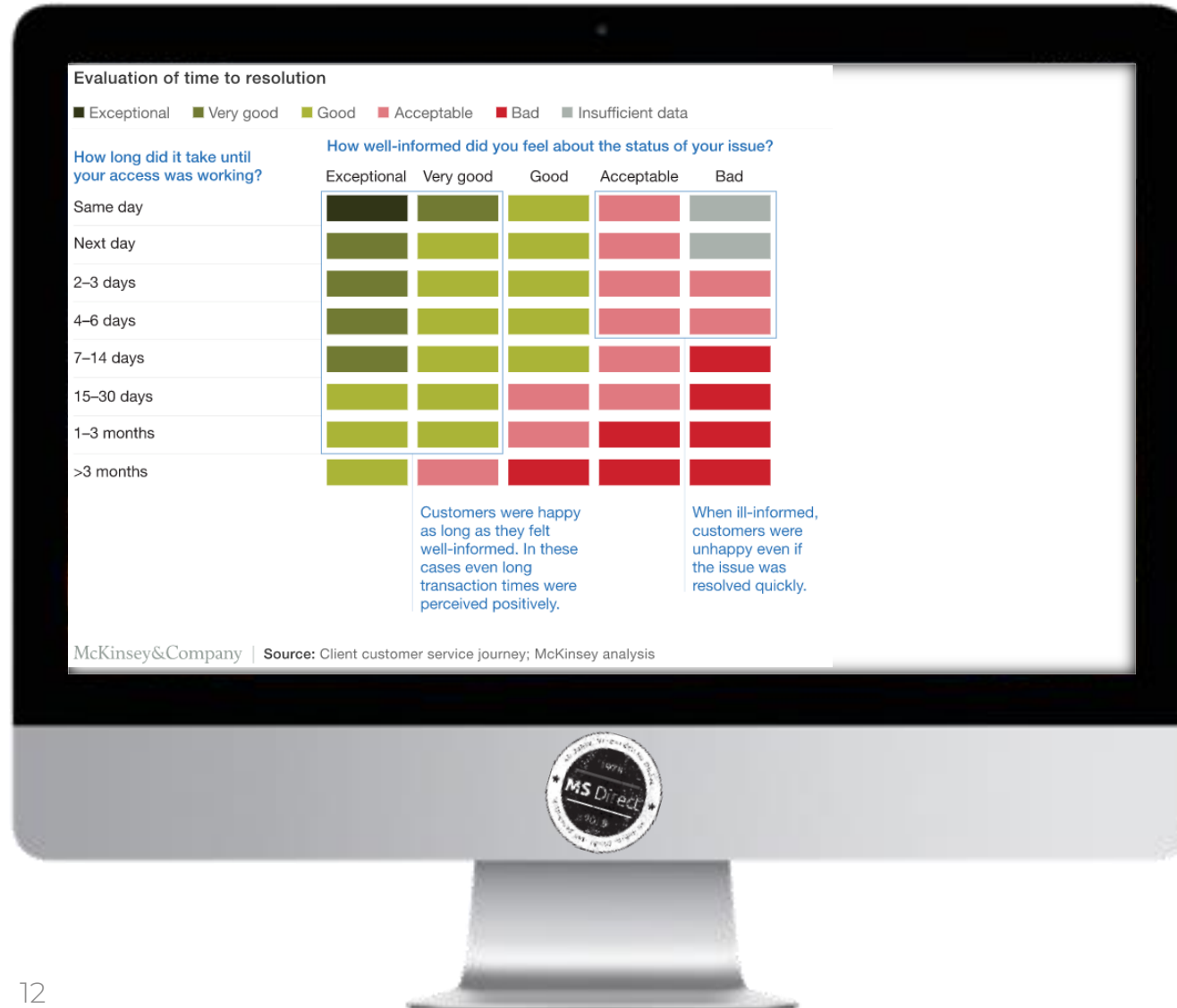
Einfachheit

(omni)channel Flexibilität

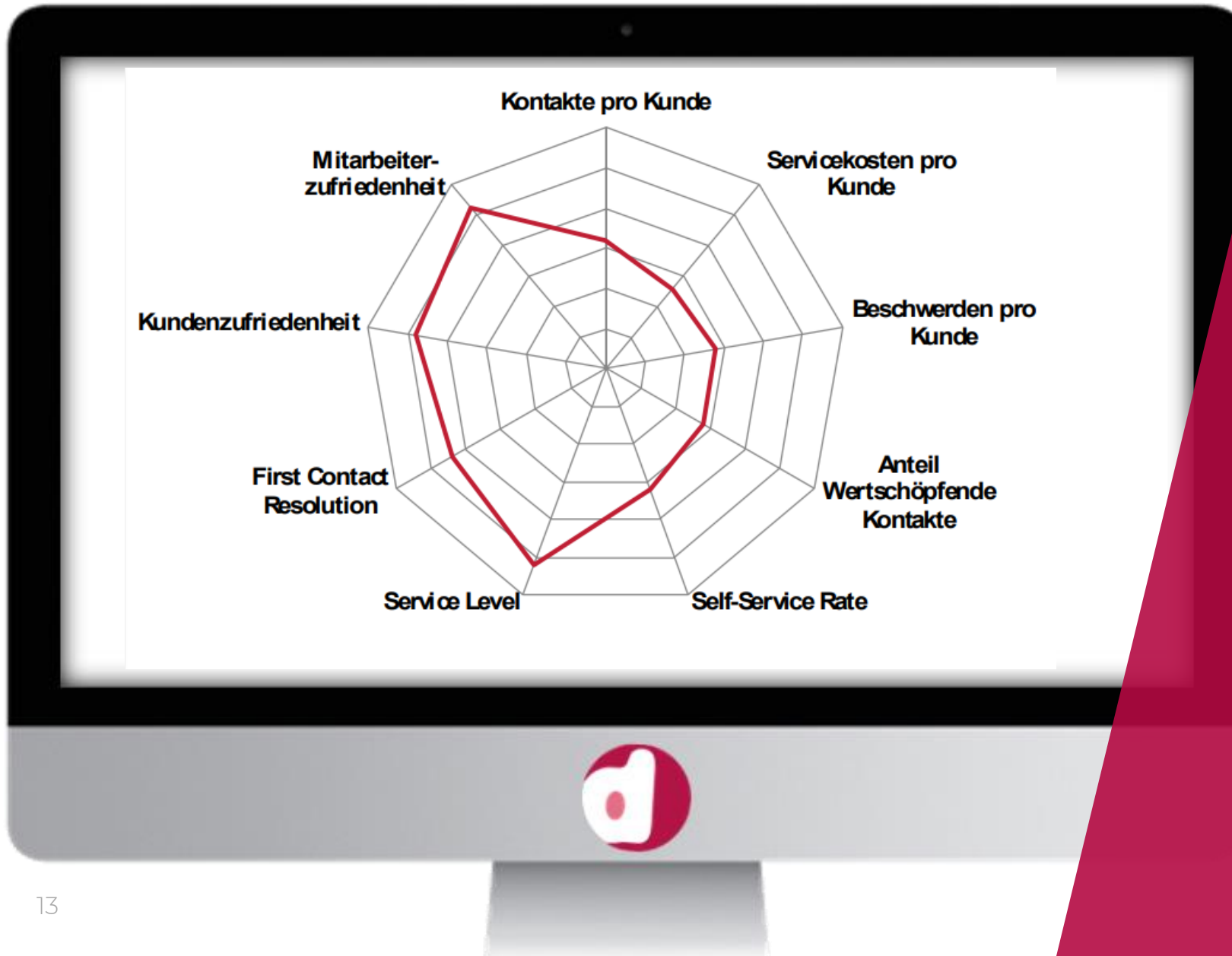
Geschwindigkeit

- Wie messen wir Customer Experience

#Beispiel



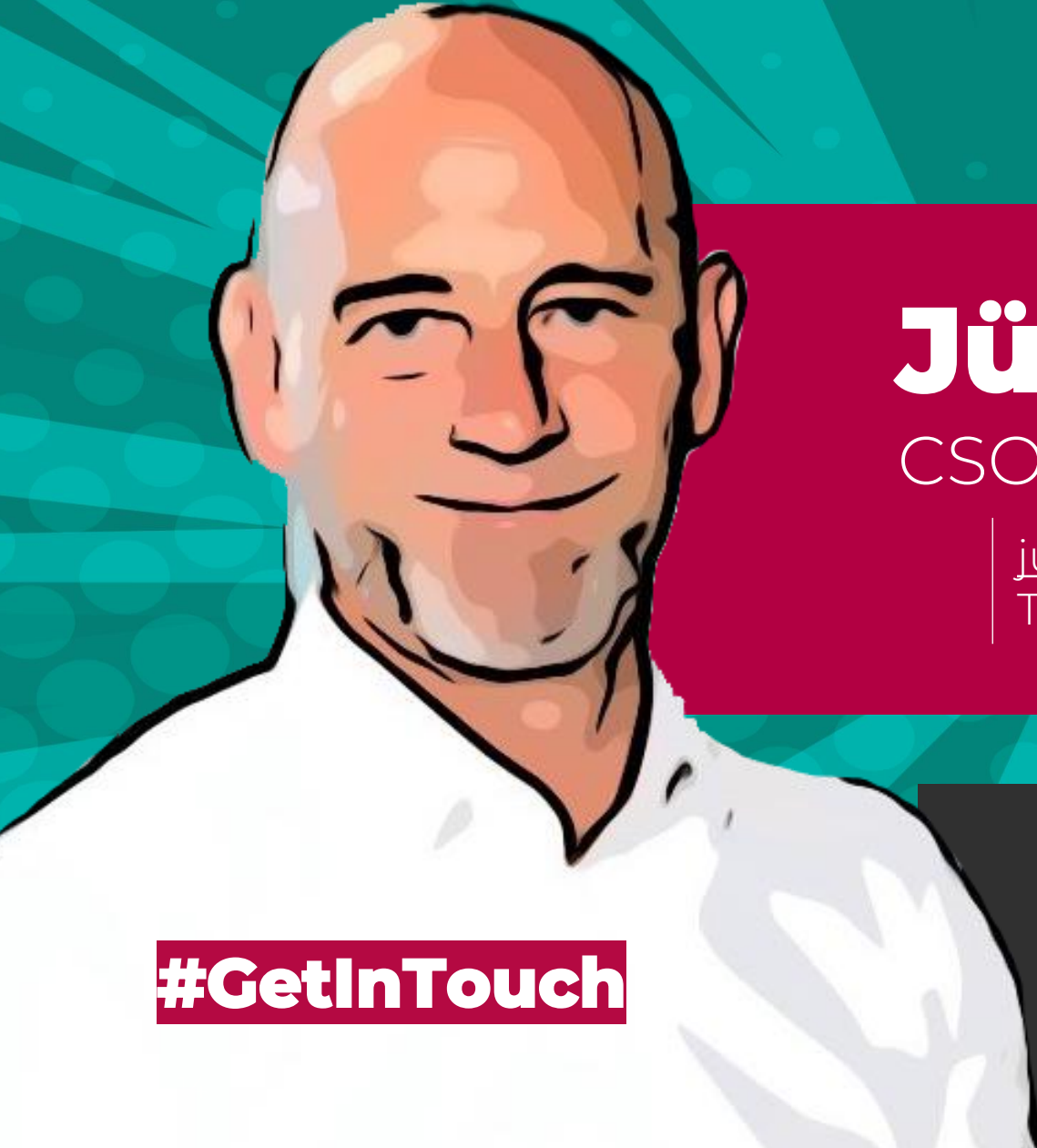
● Führungskennzahlen (Nutzung 2021) Quelle: Service Excellence Cockpit



Welche KPI nehmen wir in der Zukunft

Weg von Service Level

Hin zu
Servicekosten pro Kunde
Anteil Wertschöpfende Kontakte
Kontakte pro Kunde
Kontaktgründe (mehrfach)
Mehrwert im Kontakt
Lösungszeit
Reaktionszeit...



Jürg Hüppi

CSO

juerg.hueppi@dialogworld.ch

Tel. +41 76 411 07 00

#GetInTouch

Unsere Standorte
Dübendorf
MuttENZ
St. Gallen
Lauterach (AT)

Adresse
DialogWorld AG
Fürstenlandstrasse 35
9001 St. Gallen