




Die Zukunft der Kundenkommunikation „Die zwei Masterfaktoren im Kundendialog“




My AskAls



CX Navigator


Der CX Navigator beantwortet Deine Fragen zum CEX Trendradar Report

 CX Navigator

Wie kann ich Dir helfen?

wo kann ich den CEX Trendradar herunterladen

Du kannst den CEX Trendradar hier herunterladen: <https://marketing-resultant.de/cex-trendradar-jahresreport/>

Ask me a question 





01 **Schöne Neue Welt:**

Was Sie über ChatGPT, Metaverse und Co. wissen müssen

02 **Kundendialog**

Zutaten und Rezepte für gelungene, wertschöpfende 3-Sterne Dialoge

03 **Symphonieorchester**

Wie People, Process, Technology zusammenspielen

04 **Dschungelführer**

Sichere Pfade durch das Umsetzungsdickicht



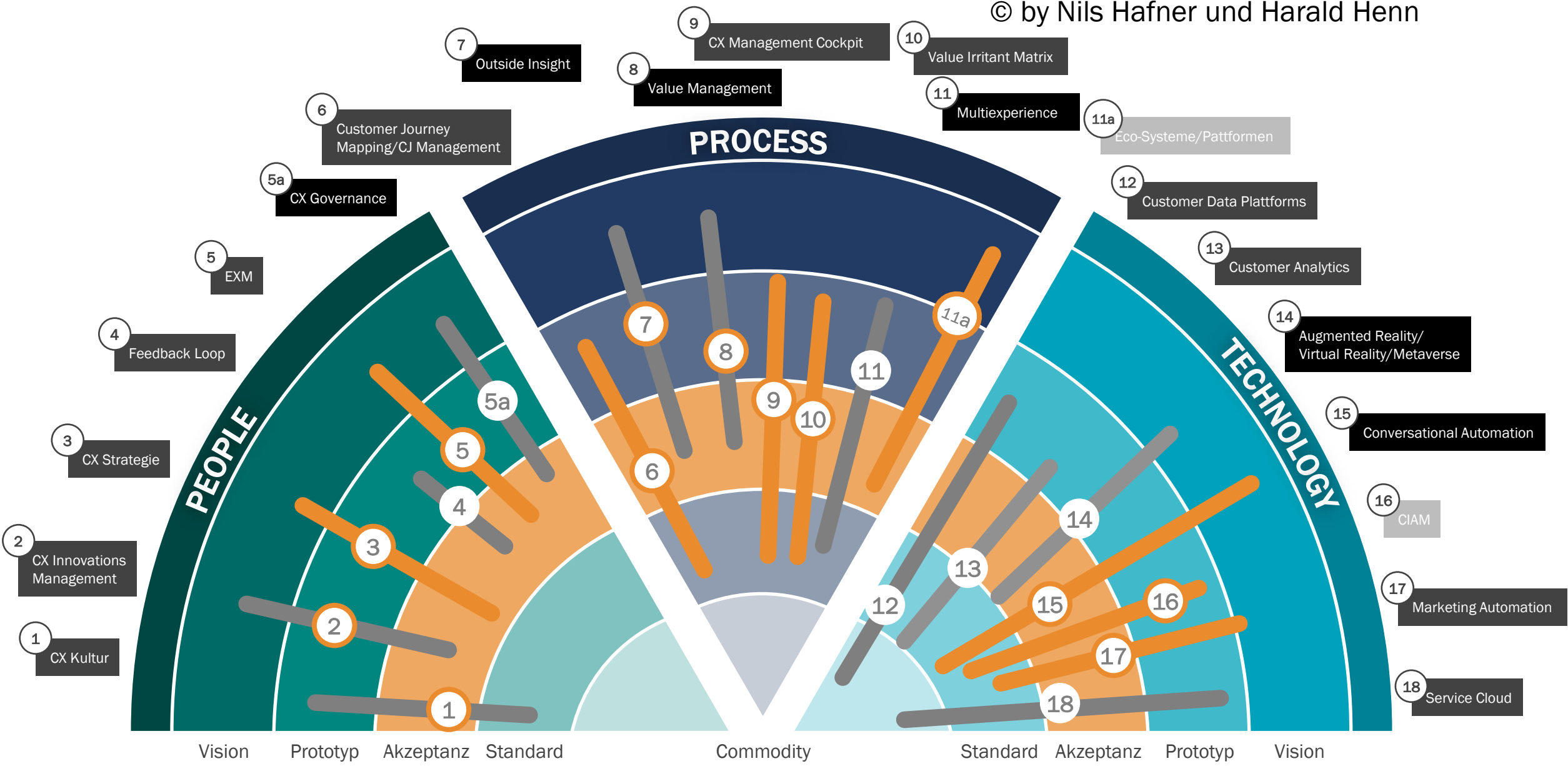


01 Schöne Neue Welt

Was Sie über ChatGPT, Metaverse und Co. wissen müssen

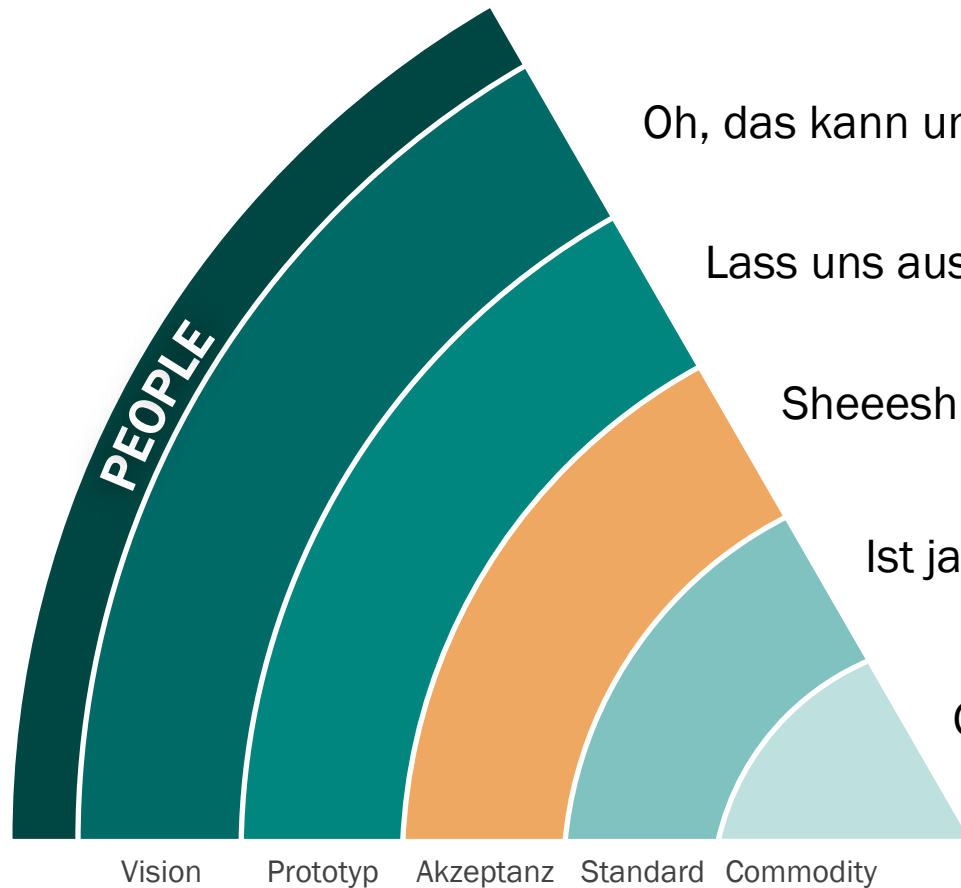
CEX-Trendradar 2023

© by Nils Hafner und Harald Henn



(x) Customer Journey Mapping — gibt die aktuelle Spannweite der Durchdringung im Markt an, sowie den durchschnittlichen Wert des Status

Wie die Reifegrade des CEX Trendradars zu lesen sind...



Oh, das kann uns vielleicht weiterhelfen...

Lass uns ausprobieren, ob uns das weiterhilft ...

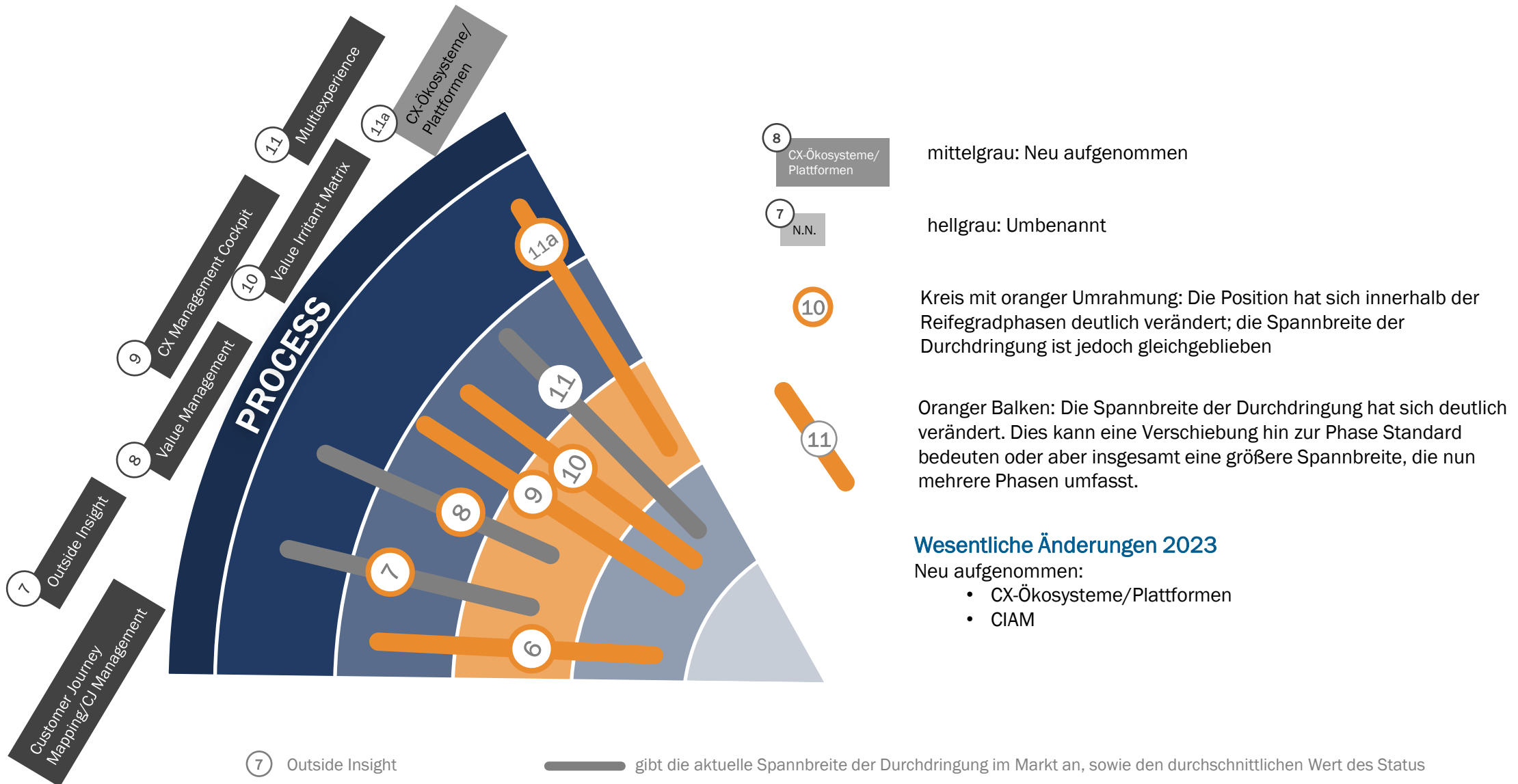
Sheeesh, das hilft uns ja tatsächlich weiter ...

Ist ja völlig klar, dass uns das weiterhilft, machen ja auch alle.

Oh, das wäre aber fatal, wenn wir das als einziger nicht hätten.
(Aber, hey, Leute, ein Trend ist das eigentlich nicht mehr!)



Die Veränderungen des CEX-Radars 2022 zu 2023 leicht erklärt



Conversational Automation

- Large Language Modelle sind ein Riesenschritt nach vorne, ABER
 - Das ist nicht nur ChatGPT
 - Datenschutz
 - Integration interner Wissensdatenbanken sind noch zu lösen
 - Stabilität des Outputs (Richtigkeit)
- Dialog Design - „mensenähnliche“ Dialogführung - hat noch viel Luft nach oben
- Die Uses Cases müssen passen.



AR/VR/Metaverse

- AR ist im B2B für den Customer Service Standard; im B2C kaum nennenswerte Use Cases (ALDI mit snoopstar)
- Metaverse : Das war ein Hype und dauert noch!
- erste Gehversuche und Prototypen (Degussa Bank oder smile Versicherung)



CX-Ökosysteme

- Plattform, Community oder Ökosystem?
- Orchestrator-Funktion hängt von der Rolle im Kopf des Kunden ab.
- Ist Finanzdienstleistung, Versicherung, Telko und Strom hier nicht nur Commodity?
- Wie schaffen wir es, Zugangspunkte für alle Produkte und Services einer „Lebenswelt“ zu werden?
- Wie nutzen wir die Innovationskraft der AI-, Automations- und CX-Implementatoren?
- Wie sieht das CX-Ökosystem für Unternehmen aus?

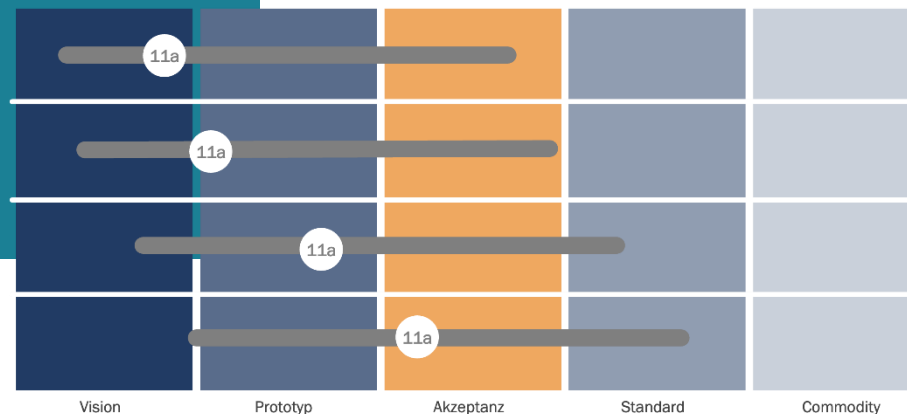
The new Mercedes me Charge ecosystem: varied services for easy charging

NEW

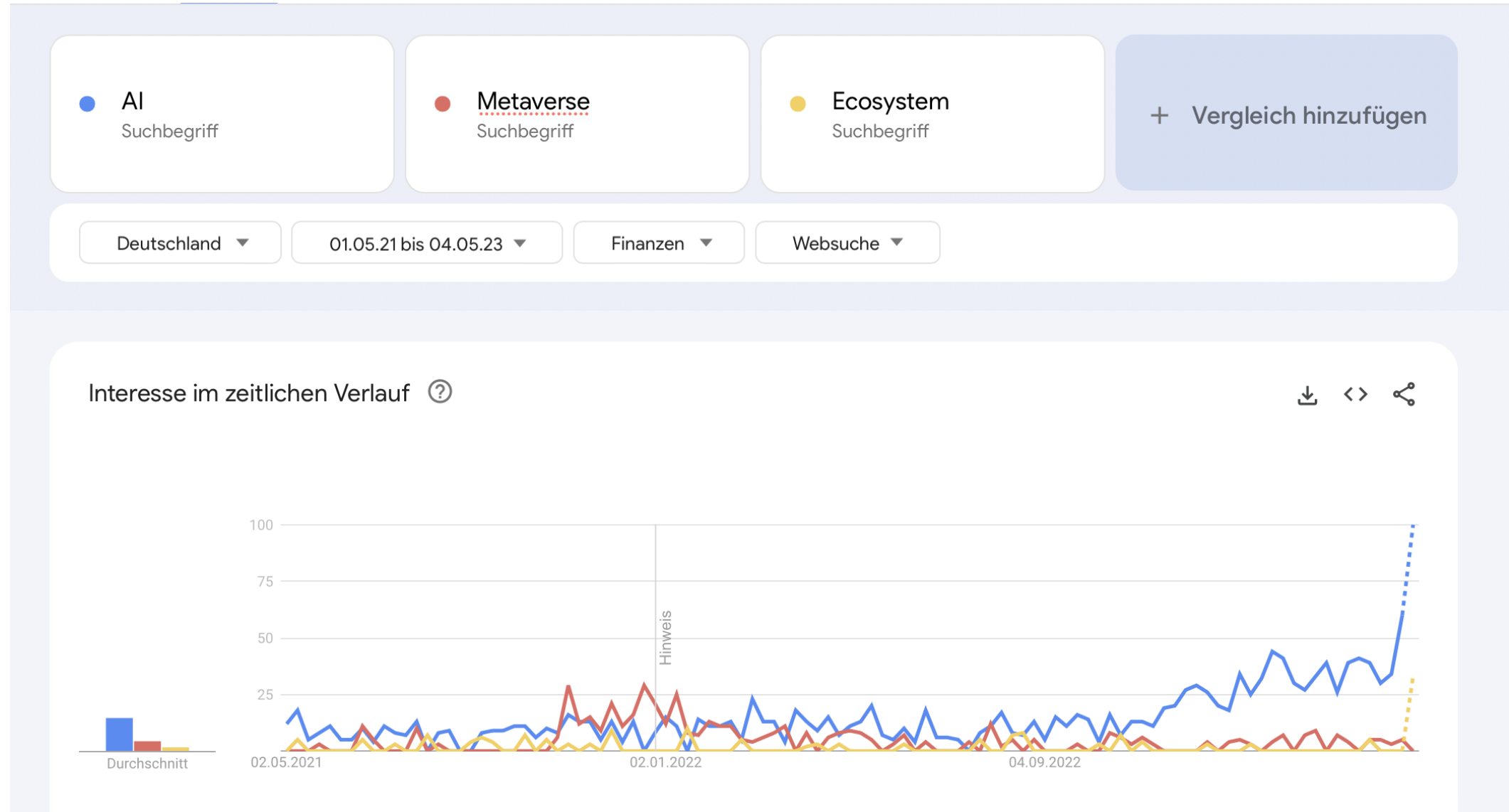
- Optional fixed-price rates**
Complete price transparency incl. IONITY
- Green Charging**
With every charge within Mercedes me Charge in Europe, the U.S. and Canada
- Transparent & cashless billing**
Register once and charge and pay via the Mercedes me app or MBUX
- Route planning**
Conveniently at home via the Mercedes me app or in the car via MBUX
- ~ 300,000 charging points in Europe**
Access to one of the largest charging networks
- Plug & Charge**
Plug in, charge, unplug, drive off – charging as easy as never before*
- Graphical range indicator**
Intelligent visualisation of the range directly on the map
- Charge settings & preconditioning**
Battery saving made easy – settings according to individual habits
- Navigation with Electric Intelligence**
Intelligent navigation to charging stations
- Access to the IONITY fast charging network**
Charge quickly on the road

EQE 350+ nach WLTP: Stromverbrauch kombiniert: 18,7-15,9 kWh/100 km, CO₂-Emissionen kombiniert: 0 g/km

*current for EQS & EQE



Was ist dabei nun am Wichtigsten?





02 Kundendialog

Zutaten und Rezepte für gelungene, wertschöpfende
3-Sterne Dialoge



Was sind drei Sterne Dialoge?

- ❖ Zur gleichen Zeit am gleichen Ort mit dem Kunden.
- ❖ Sympathisch und
- ❖ Kompetent



Kontaktgrundlisten

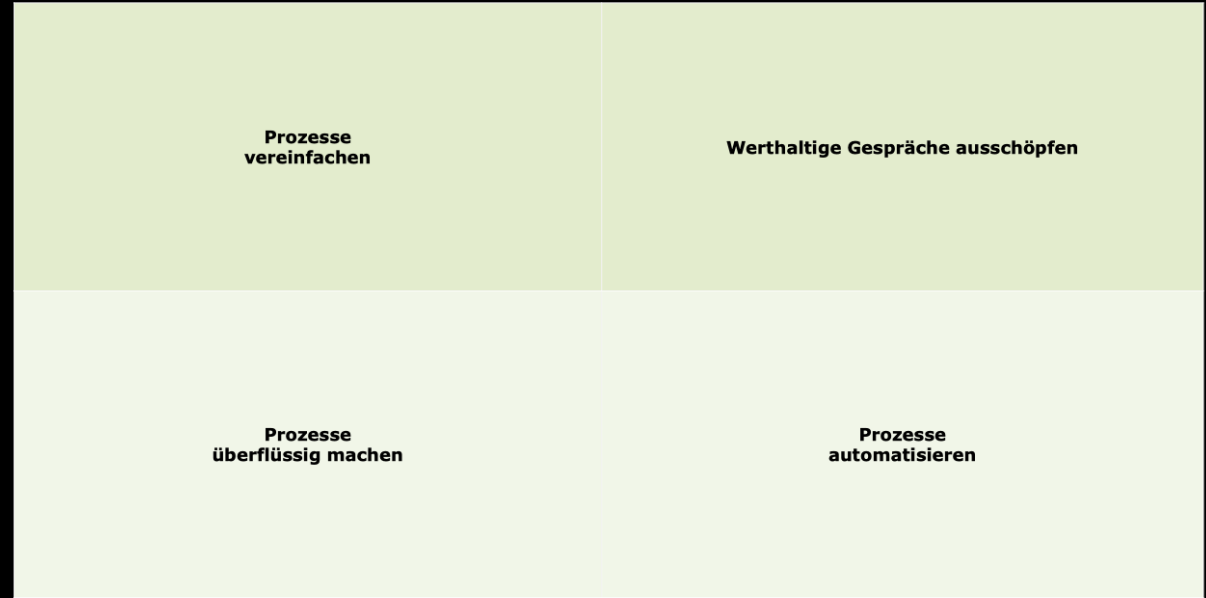
- mehr über 100 Einträge, dabei mehr als 50% der Kontakte „Sonstiges“ oder „Allgemein“.
- produktorientiert und nicht kundenorientiert zu Statistikzwecken geführt.
- vor mehr als 10 Jahren erstellt, alle Kontaktgründe fehlen, die sich auf digitale Touchpoints des Unternehmens beziehen.



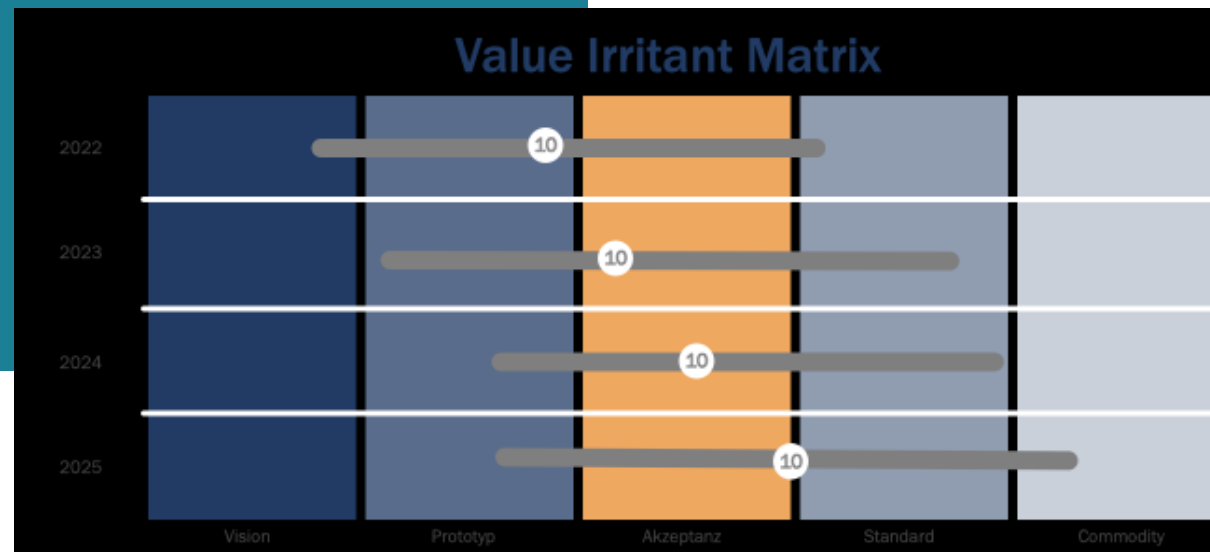
Value-Irritant-Matrix

- Grundlage für eine Kontaktstrategie.
- Basiert auf akkurat geführten Kontaktgründen und den entsprechenden Volumina.
- Zuordnung zur Kontaktvermeidung, Vereinfachung und Automatisierung.
- Wird in den nächsten zwei Jahren eminent wichtig.

Das Unternehmen...



Der Kunde...



Das Unternehmen...

Prozesse vereinfachen -2 % Volumen • Onboarding • Rechtliche Vorgaben, Identifikation etc.	Werthaltige Gespräche ausschöpfen +5 % Volumen • Diagnose und Beratungsgespräche • Events und Zugang zu Experten
Prozesse/Dialoge überflüssig machen -6 % Volumen • Beschwerden aller Art (Lernende Prozesse einführen)	Prozesse automatisieren -9 % Volumen • Alle Arten von Tracking • Daten, Datenmutation • Beantwortung aller Fragen, deren Antworten wir kennen.

Der Kunde...

Das Unternehmen...

Prozesse vereinfachen -2 % Volumen • Onboarding • Rechtliche Vorgaben, Identifikation etc.	Werthaltige Gespräche ausschöpfen +3 % Volumen • Diagnose und Beratungsgespräche • Events und Zugang zu Experten
Prozesse/Dialoge überflüssig machen -6 % Volumen • Beschwerden aller Art (Lernende Prozesse einführen)	Prozesse automatisieren -17 % Volumen • Alle Arten von Tracking • Daten, Datenmutation • Beantwortung aller Fragen, deren Antworten wir kennen.

+ Ressourcen für das Training

Der Kunde...

helvetia 

Clara

Heute, 13:36



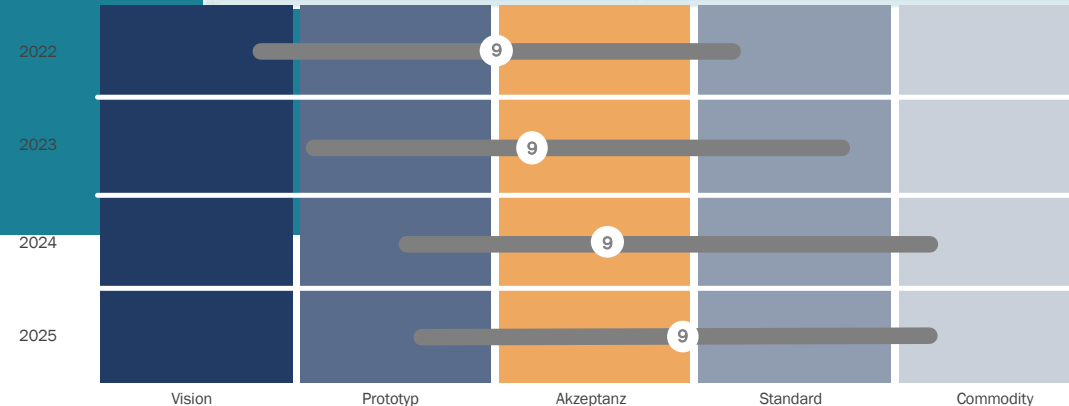
Hallo 🙋 ich bin Clara, Ihre digitale Assistentin. Sie nutzen eine besondere Version von mir, bei der ich mit der Technologie von ChatGPT experimentiere und mit meinem Versicherungswissen kombiniere. 🚀
[Nutzungs- und Datenschutzhinweise](#)

Und los geht's! 😊 Was möchten Sie wissen?



CX-Management Cockpit

- Durchgehendes Kennzahlen-System fehlt weitgehend.
- Weitgehende Unsicherheit über Prozesskennzahlen, relative Entwicklungszahlen fehlen weitgehend.
- NPS, KuZu und CES müssen richtig erfasst und richtig gesteuert werden.
- Zusammenhang mit den Geschäftskennzahlen, die das Management interessiert fehlt.
- Bought Growth vs. Earned Growth wird weitgehend als irrelevant abgetan.



Mitarbeitende werden immer wichtiger: 68% aller Kundenerlebnisse entscheiden sich im persönlichen Dialog!

Wirtschaft | Fachkräftemangel steigt weiter: bis Ende 2023 sind 200'000 Stellen offen

Fachkräftemangel extrem!

365'000 unbesetzte Stellen bis 2025 in der Schweiz

In der Corona-Krise waren es primär Pflegefachkräfte, die fehlten. Der Mangel an spezialisierten Arbeitskräften hat seither auf fast alle Branchen übergegriffen. Die Knappheit wird sich laut einer Studie von Dynasjobs auch in den nächsten Jahre weiter verschärfen.

Publiziert: 21.12.2022 um 16:20 Uhr



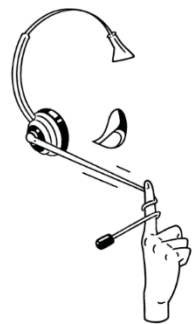
42

Abo Podcast Newsletter Mediadaten Corporate Services Die Besten deep Anmelden Warenkorb

brand eins

Magazine Kollektionen & Themen Events für Veränderer Über uns Shop

Startseite / Magazine / Archiv: brand eins / 2023 / Kundenbeziehung / Zwischen Burnout und Boreout



Zwischen Burnout und Boreout

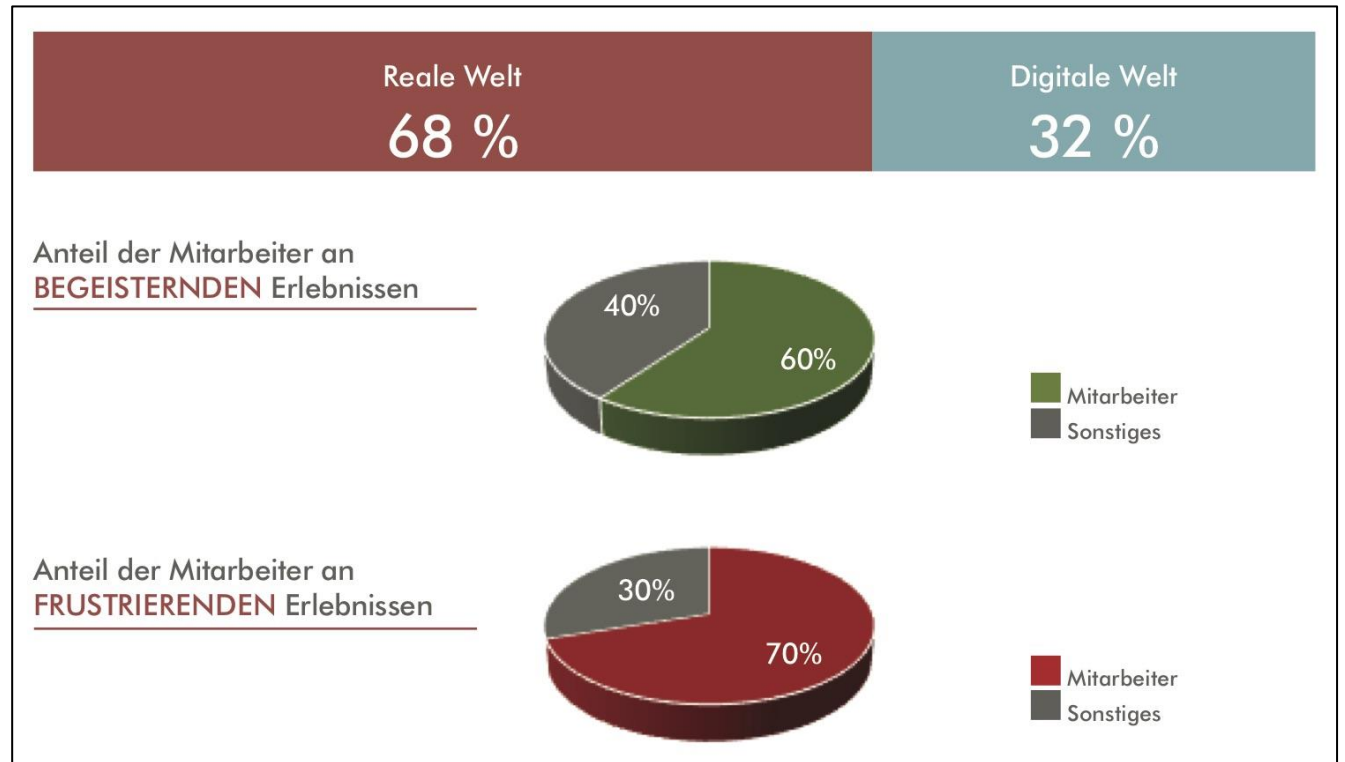
Die Arbeitsbedingungen in Callcentern sind oft miserabel. Kann künstliche Intelligenz das ändern? Antworten von Nils Hafner, der vor 25 Jahren über Callcenter promoviert hat und den das Thema seitdem nicht mehr loslässt.

Interview und Text: Clara Vuillemin
Illustration: Benedikt Ruger



Ausgabe kaufen

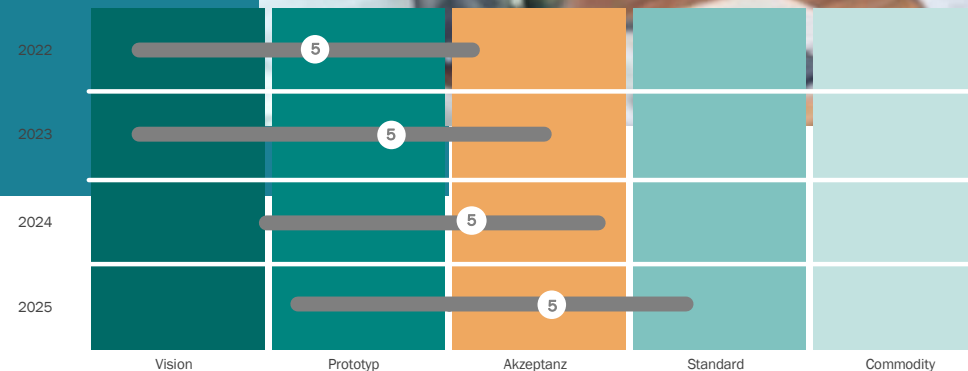
Leserbrief schreiben



Quelle: Esch –
The Brand Consultants 2017

Employee Experience

- Spielraum für Mitarbeitende wird unentbehrlich.
- Tools sollen reale Probleme der Organisation lösen, das bedeutet, wenige und gut gestaltete Tools, mit denen gern gearbeitet wird.
- Agile Organisation sorgt für die Einbindung bei der Implementation.
- Agile Organisation bedeutet aber auch, dass das letzte Glied in der Journey (Kundenservice) mit am Tisch sitzt.



Was sind denn nun die zwei Masterfaktoren?

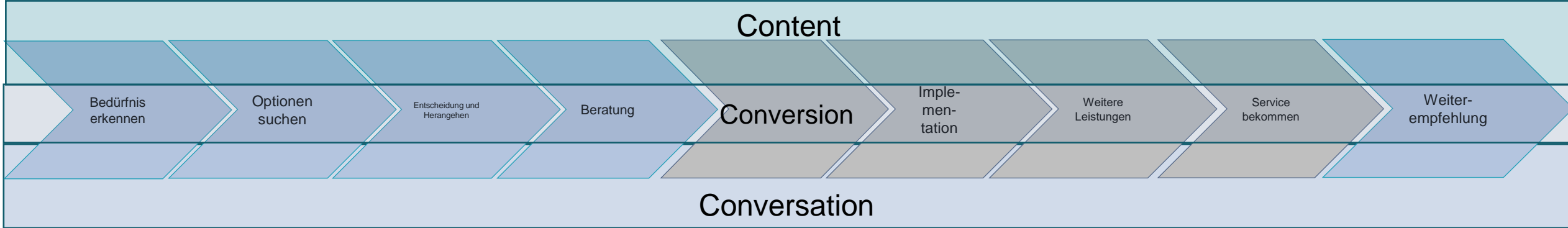
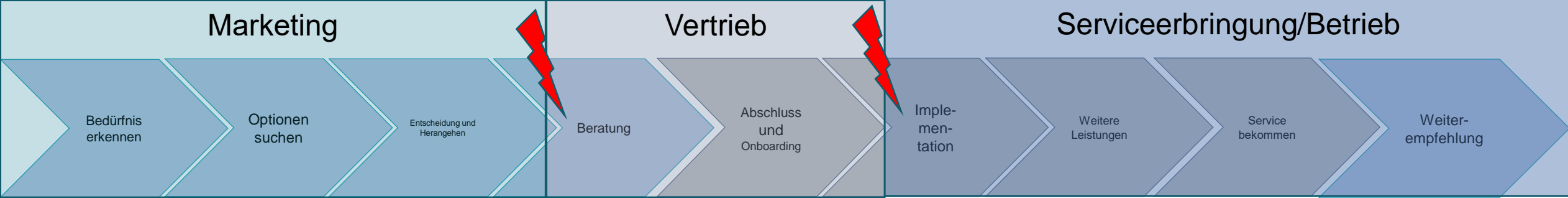
Die wichtigsten Punkte:

Es ist auch in Krisenzeiten nicht alles verloren, das CX-Management muss sich auf die Punkte konzentrieren, die für das Top-Management momentan Priorität haben:

1. Messung des Wertbeitrags – Stabilisieren und Implementieren des CX Cockpits.
 - Ständige Identifikation von Verbesserungsbeiträgen – Reduktion des Aufwands.
 - Klare Fokussierung auf sinnvolle Automation im Kundendialog.
2. Langsamer Aufbau von Ökosystemen zum Cross- und UpSelling –
Platz 1 im Kopf des Kunden erobern, erhalten, ausbauen!



Bedeutet aber auch: Wir müssen Multiexperience möglich machen!





03 Symphonieorchester

Wie People, Process, Technology zusammenspielen



ANFORDERUNGEN AN MULTIEXPERIENCE MANAGEMENT





04 Dschungelführer

Sichere Pfade durch das Umsetzungsdickicht



Customer Experience/Contact Center Tech Stack



CIAM Customer Identification Access Management

Routing

Customer Journey Orchestration/Event Bus/API



Unified Desktop

Customer Analytics - Predictive Analytics



Customer Data Platform

- Touchpoints
- Customer Identification
- Routing/Orchestration
- Customer Analytics
- CX Management

Call Center/ Customer Service/ Customer Experience Conversational AI

ACD/Omnichannel Systeme CCaaS / CPaaS (1)
Ursprünglich rein auf das Routing und die Bearbeitung von Anrufen konzipiert, können ACD-Systeme heute mehrere Kanäle nach unterschiedlichen Regeln routen und bieten zum Teil auch weitere Funktionen wie Chat, E-Mail-Bearbeitung an.

Chatbots/Conversational AI Plattformen/NLP (1)
Chatbots-Systeme, die z.B. in Messaging-Dienste wie WhatsApp, Messenger oder dem Chat auf einer Website integriert werden können und dann eine automatisierte und direkte Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen ermöglichen. Phantasie erhalten auf der...

Chat/Videochat/Co-Browsing
Software für Text (Livechat), Videochat oder Co-Browsing rezeleinsames

ACD/Omnichannel Systeme CCaaS / CPaaS (1) providers: GENESYS, authensis, telegra, Vonage, Foehn, PLACETEL, Collob, SAP, Sikom, cc+Skype, UNIFY, LogMeIn, Alcatel-Lucent, NDDA, SOFT6.COM, Mitel, twilio, Mitel, CASERIS, QuandaGo, puzzel, sw, Cisco, 8x8, ASPECT, INTEGR, dtms, digicom, byon, RingCentral, jitel, dtabolocom, Five9, CONTENTGURU, aircall, Luware, Mtel, odigo, talkdesk, Enghouse.

Chatbots/Conversational AI Plattformen/NLP (1) providers: ONLIM, ARTIFICIAL SOLUTIONS, ONDEWO, knowwhere, LogMeIn, inbenta, dtms, digicom, MindMeld, uib, twyla, unymira, OneReach.ai, 100, NUANCE, SAP, mercurry.ai, SmartAction, aī, sымbl.ai, ultimate.ai, Enterprise Bot, boost.ai, COGNICOR, front.d, haptik.

Chat/Videochat/Co-Browsing providers: Snapview, hatv/sor, ClickDesk, Surfly, alia, purpleview, odigo, allvu, Whisbi, eGain, Userlike, optimise-it, engage, BRAND EMBASSY, kayako, giosg, VideoEngager, glance, MeIn.

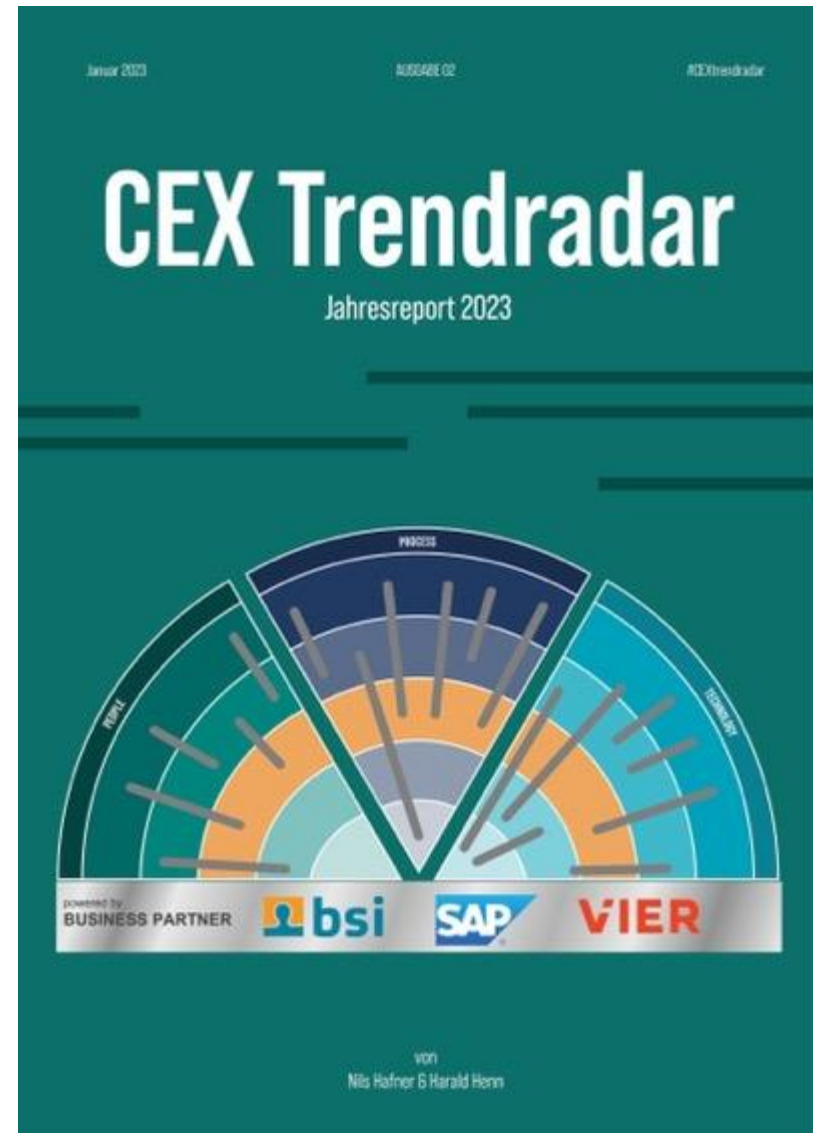
Chat/Videochat/Co-Browsing providers: Gladly LEARN, unblu, NOVOMIND, SYNCPLOT, CAFÉ X, dixa, odigo, allvu, Whisbi, eGain, Userlike, optimise-it, engage, BRAND EMBASSY, kayako, giosg, VideoEngager, glance, MeIn.



Anbieter Übersicht Frühjahr 2023

Übersicht

- > 100 seitiger Report zum Download
- <https://marketing-resultant.de/cex-trendradar-jahresreport/>
- Management Summary
- 20 Einzeltrendbeschreibungen
- 4 Leuchtturmprojekte
- Deep Dive: Customer Centricity-Maturitätsmessung
- Lösungsangebot unserer Business Partner





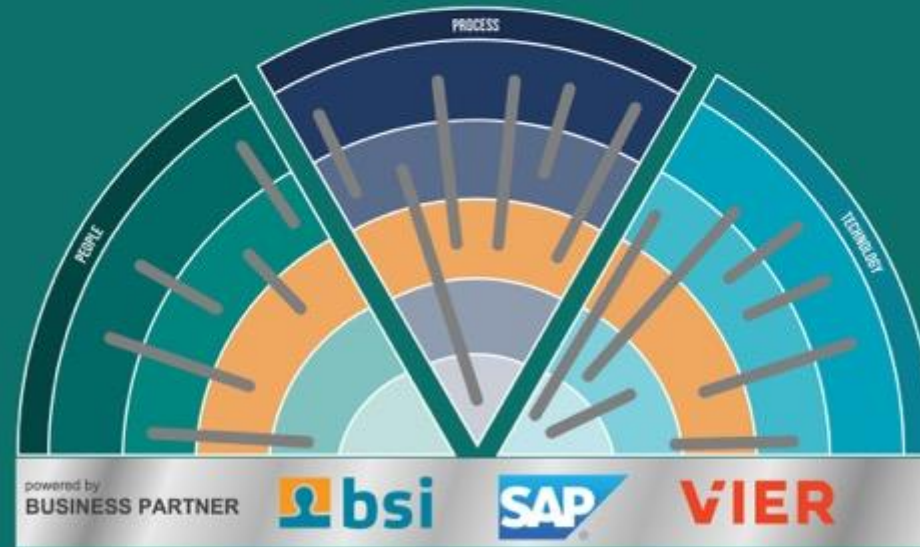
Januar 2023

AUSGABE 02

#CEXTrendradar

CEX Trendradar

Jahresreport 2023



von
Nils Hafner & Harald Henn



DANKE

