

„Kosten senken durch effizienten Benutzerservice – Intelligente Automatisierung und Selfservices“

Siegfried Kuhl, novatus CONSULTING PARTNER, Leverkusen

novatus [lat.] steht für: Veränderung, Erneuerung

PROZESSMANAGEMENT

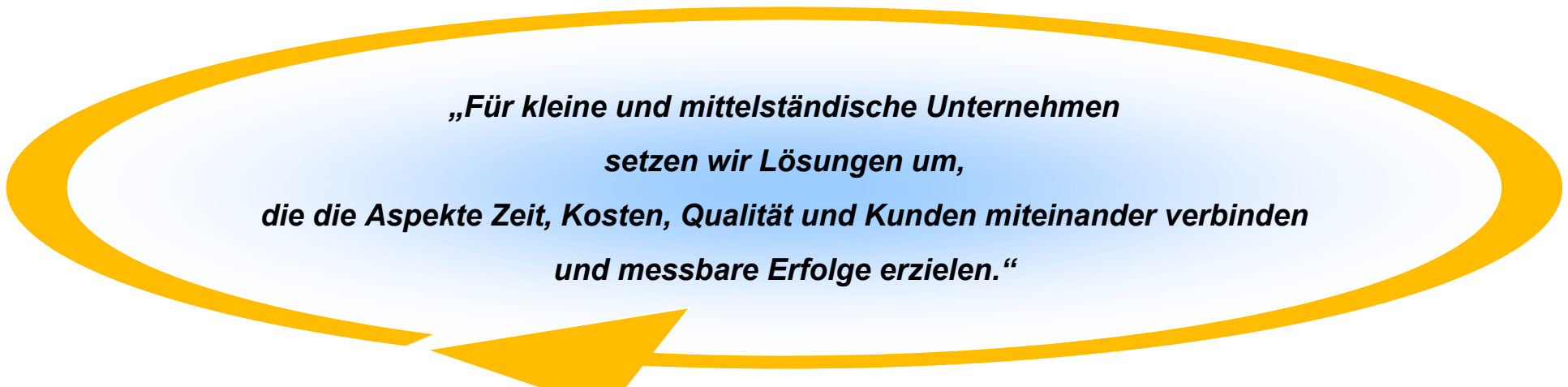
Analyse, Dokumentation und Optimierung
von Unternehmensprozessen

Abläufe verbessern

QUALITÄTSMANAGEMENT

Aufbau und Erweiterung von
Qualitätsmanagementsystemen

Qualität steigern



„Für kleine und mittelständische Unternehmen
setzen wir Lösungen um,
die die Aspekte Zeit, Kosten, Qualität und Kunden miteinander verbinden
und messbare Erfolge erzielen.“

Kosten senken

CONTROLLING

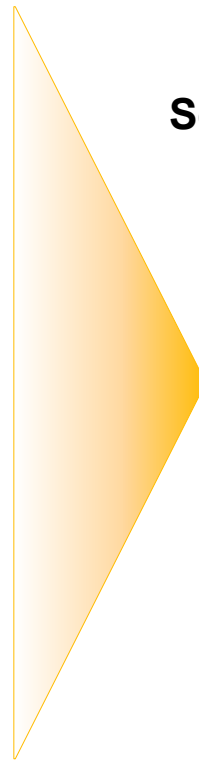
Aufbau und Erweiterung von Kostenrechnungs-,
Kennzahlen- und Frühwarnsystemen

- 1. Notwendigkeit eines Benutzerservices**
- 2. Status Quo und Defizite des Benutzerservices**
- 3. Auswirkungen auf interne Prozesse, Kundenzufriedenheit und Kosten**
- 4. Vorteile der intelligenten Automatisierung und des Selfservices**
- 5. Prozess- und kundenorientierte Planung und Umsetzung eines effizienten Benutzerservices**



Branchenübergreifend für interne und externe Kunden eines Unternehmens:

- Steigende Kundenanforderungen
- Erklärungsbedürftige Produkte und Leistungen
- Wissensintensive Wertschöpfung
- Erfolgreiche Kundenbindung
- Erfolgreiches Cross- und Up-Selling
- Direkte Einbindung in die Geschäftsprozesse der Kunden
- Härterer Verdrängungswettbewerb



Serviceleistungen sind nicht nur ein Add-On, sondern ein K.O.-Kriterium im Wettbewerb

Service liefert preisbewussten Kunden Argumente für eine Kaufentscheidung

Professionelle Akquise gewinnt Kunden, professioneller Service bindet Kunden

- **50% Routineanfragen**

- **25% Bedienung/ Dokumentation**

- **25% „echte“ Probleme**

(versch. Analysen, u.a. Forrester Research 06/02)

- **„Stapelverarbeitung“ statt kompetenz- und problemorientierter Prozesssteuerung**

- **Mehrfache, manuelle Schnittstellen intern und zum Kunden**

- **Teilweise automatisierter Erstkontakt zu Lasten der Kundenzufriedenheit**

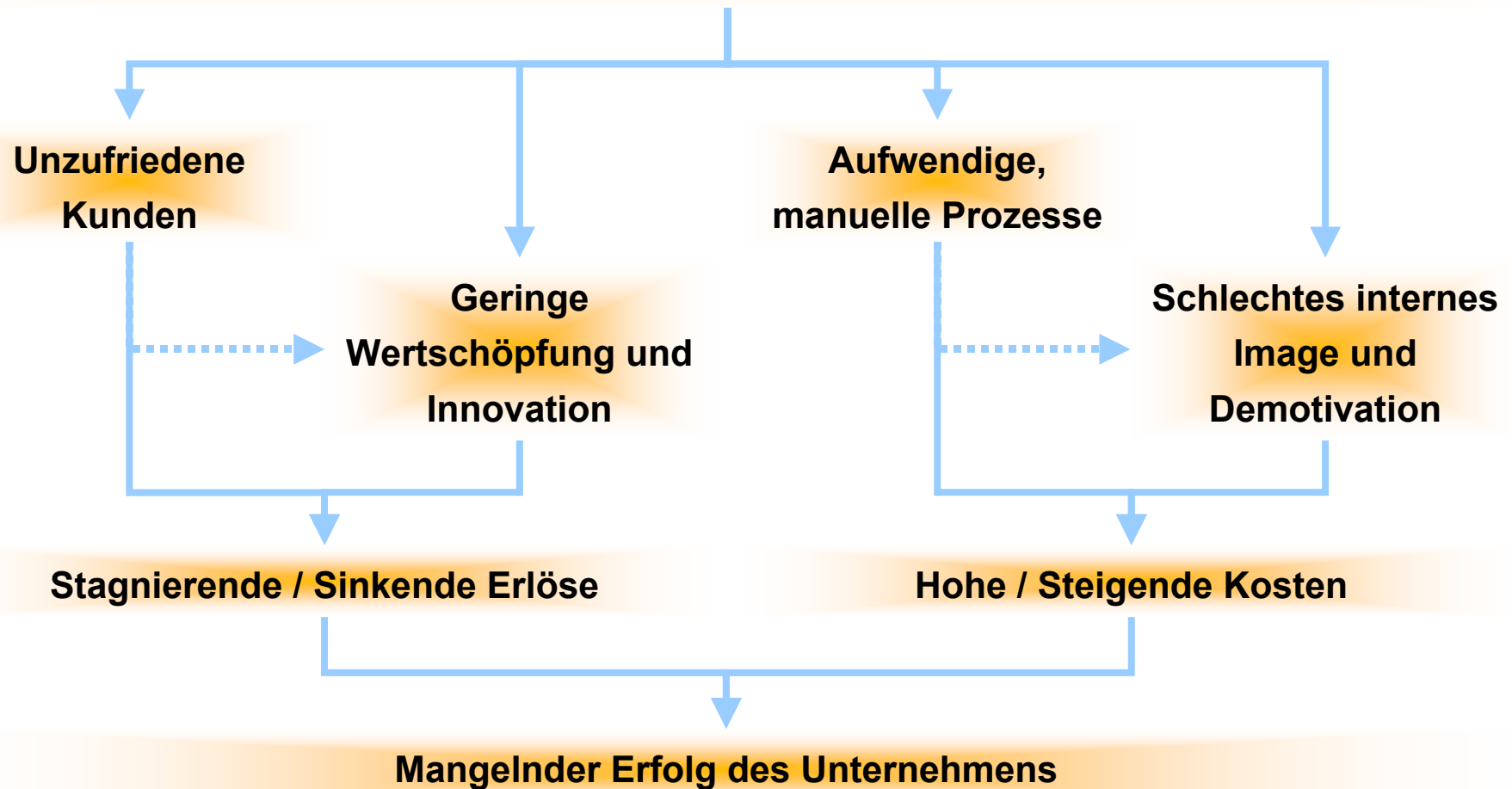
- **Unnötige Wartezeiten durch Über-/Fehlbelastung**

- **Unzureichende interne Wertschöpfung (keine kontinuierliche Verbesserung + kein Wissensmanagement)**

Ungenügender Service

schafft nicht weniger, sondern noch mehr unzufriedene Kunden !

Ineffizienter bzw. überlasteter Benutzerservice



I. Automatisiertes Prozess- und Anfragenrouting

- Kundenorientierte Erfassung und Bearbeitung
- Problem- und kompetenzorientierte Prozessregeln
- Durchgängige und konsequente Verfolgbarkeit
- Prozessabschluss erst nach bestätigter Lösung
- Verbesserungsorientierte Archivierung und Wertschöpfung

II. Pro-aktiver Service durch intelligente Überwachungs- und Meldesysteme

- Automatisierte Fehlermeldungen, bevor der Kunde Auswirkungen erleidet
- Vor-/Rechtzeitige Bereitstellung der zutreffenden Servicekapazitäten
- Service kann aktiv agieren und nicht nur passiv auf Kunden reagieren
- „kabellose“ Überwachungs- und Meldesysteme (z.B. SMS via Sensoren)
- Fehlerbehebung auch ohne aufwendigen Vor-Ort-Service

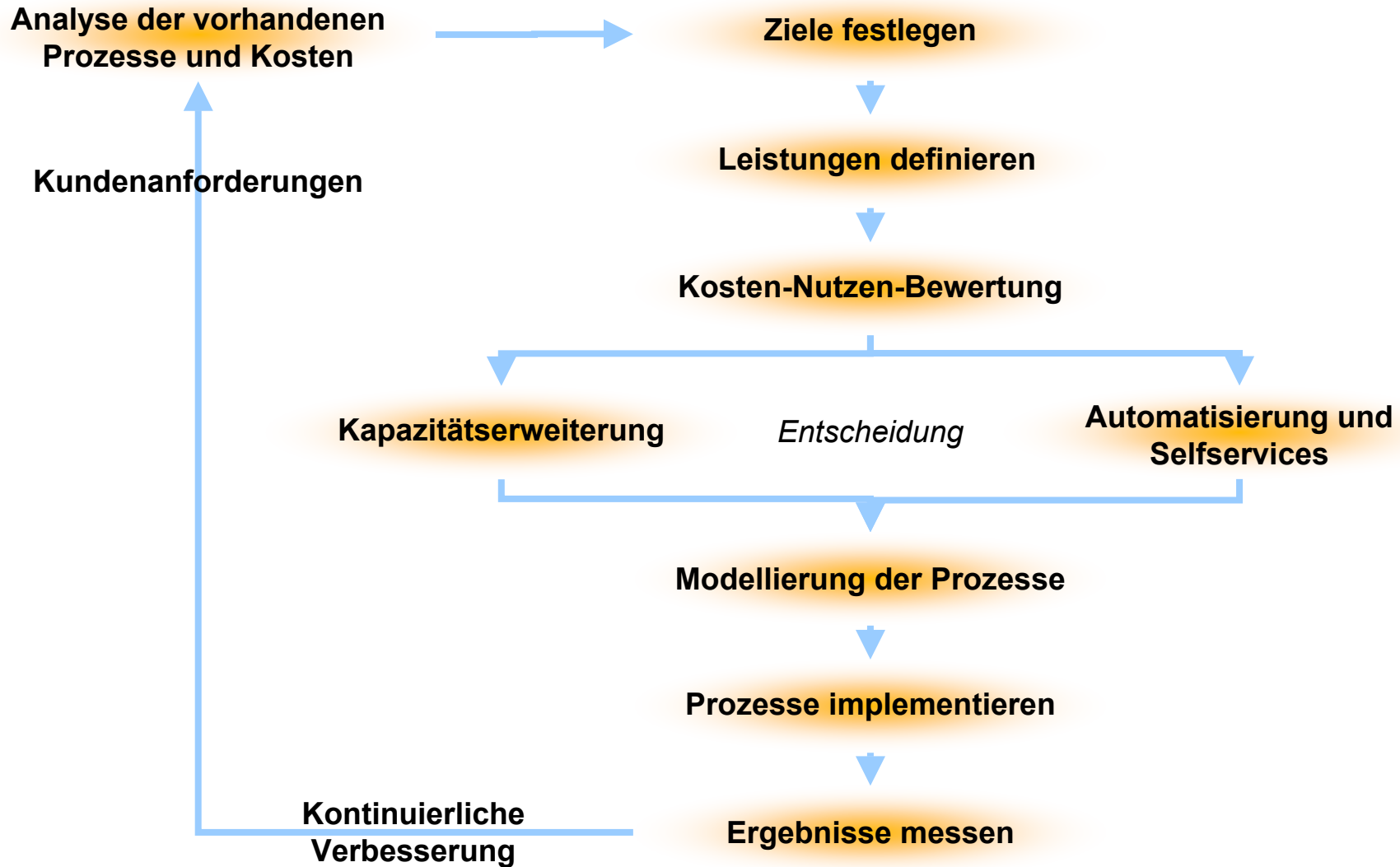
I. Einbindung des Kunden in Serviceprozesse

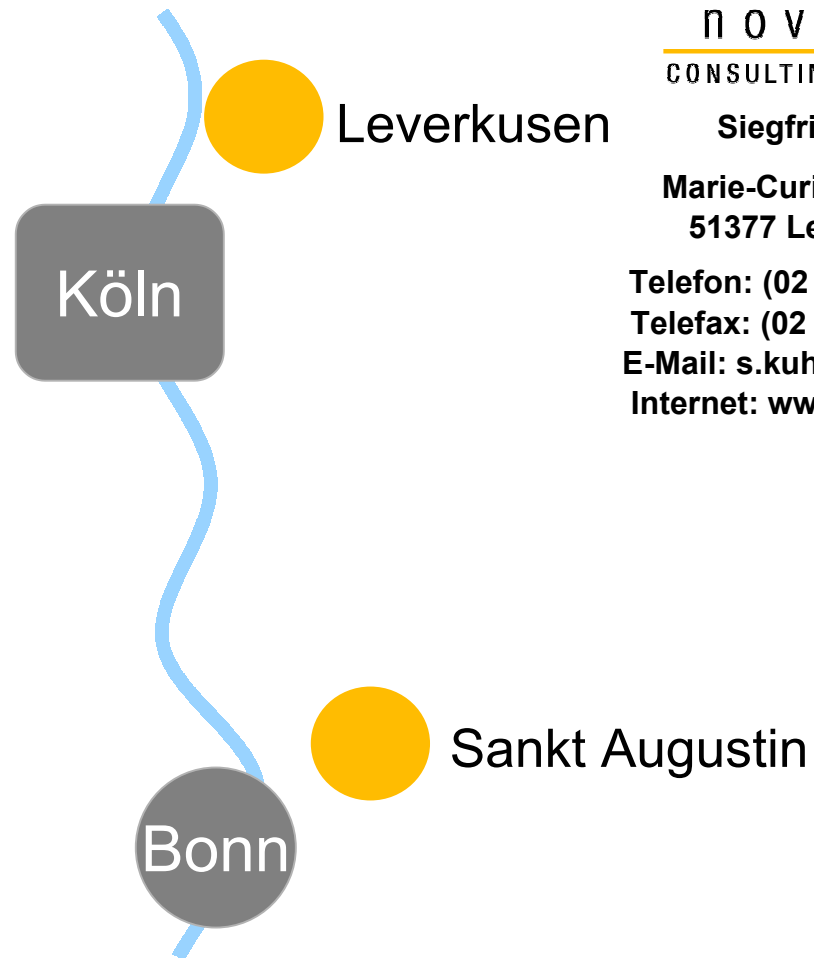
- Meldetools für Kunden bzw. Nutzer von einem beliebigen Ort (z.B. Online-Formulare)
- Motivation durch Vergabe und Rückmeldung von Anfragenummern an Kunden
- (partielle) Transparenz des Serviceprozesses für Kunden
- Direkter Eingriff für Kunden im Serviceprozess optional möglich
- Freigabe des Ergebnisses vor „Auslieferung“

II. Wissensgenerierung, -bereitstellung und -nutzung

- Lösungsangebot für häufig wiederkehrende Anfragen/Probleme („Das Rad nicht neu erfinden“)
- Aktuelle Service-Ankündigungen inkl. Ratgeber („Tipps & Tricks“)
- Intelligente Strukturierung von Informationen („Jeder sieht das, was er sehen soll“)
- Einbindung von Verkaufsinformationen in den Selfservice (Cross- und Up-Selling)

5. PROZESS- UND KUNDENORIENTIERTE PLANUNG UND UMSETZUNG
EINES EFFIZIENTEN BENUTZERSERVICES





novatus
CONSULTING PARTNER

Siegfried Kuhl

Marie-Curie-Strasse 8
51377 Leverkusen

Telefon: (02 14) 40 44 20 0
Telefax: (02 14) 40 44 20 1
E-Mail: s.kuhl@novatus.de
Internet: www.novatus.de