

Neue Sphären der Kommunikation: Optimaler Kundendialog - für beide Seiten

Marco De Lucia, Pinuts media + science



Überblick

- 
- I Kundendialog im Wandel
 - II Kundendialog heute
 - III Lösungsansätze
 - IV Ein kleiner Ausblick

Wir verstehen Kundendialog als...

- Einen facettenreichen Prozess
- Ein Kundenbindungsinstrument
- Show-off von Expertise
- Ein Weiterentwicklungstool für Unternehmen
- Technische Herausforderung



Anforderungen an gelungenen Kundendialog damals

- Gute Auffindbarkeit für Kunden durch Kommunikation der Leistungen via Marketing
- Kompetenz beim Verkaufsgespräch
- Vertrauensaufbau durch Gespräche und über die Zeit
- Nachbetreuung der Käufer



Entwicklung des Kundendialog über die Jahre

1980



2005

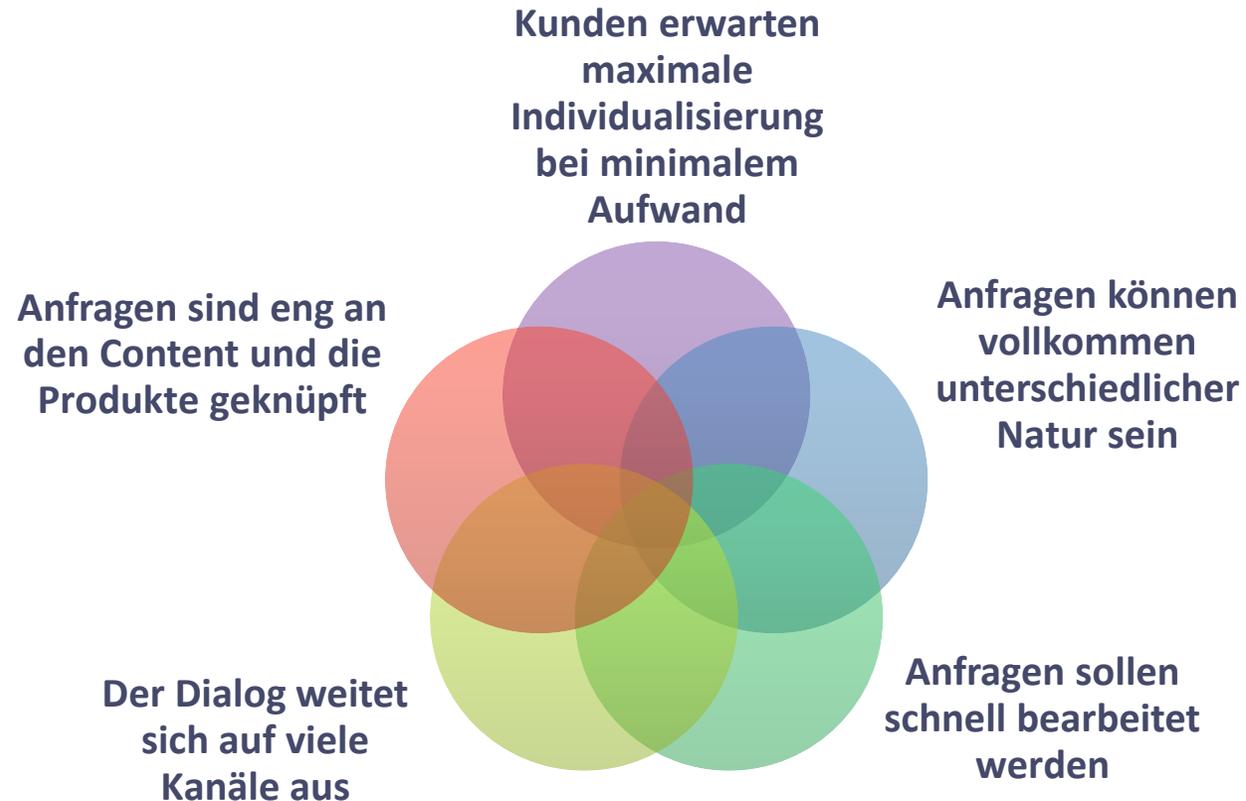


2018



Wiederkehrende Elemente → Entwicklung klar Richtung Digitalisierung und
Omni-Channel-Präsenz → gestiegene Anforderungen

Heutiger Kundendialog – so vielfältig wie nie

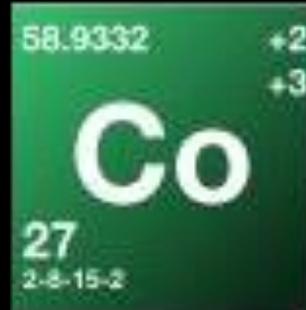


Anforderungen an gelungenen Kundendialog

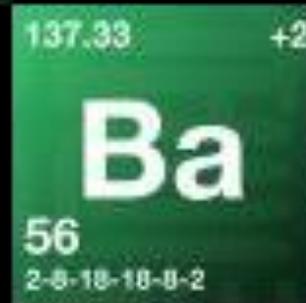
- Kundenbedürfnisse im Blick haben
- Informationen müssen den Kunden finden
- Konvergenz der Kanäle & Kompetenz in den Medien
- Schnelle Abwicklung und Reaktionsmöglichkeiten
- Und vor allem: Sprechen Sie die Sprache des Kunden



Status Quo



mmunicating



d

Der Spagat zwischen interner & externer Kommunikation



Schle...

Ihre Nachricht an uns:

Name:

E-Mail-Adresse:

Telefon:

Nachricht:

Anfrageformular

* Pflichtfelder

Anrede

Vorname*

Nachname*

PLZ

Ort

Strasse

Nr:

E-Mail*

Ihre Homepage falls vorhanden:

Telefon

Fax

Zu welchen Maschinen wünschen Sie Informationen?*

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?*

Mitteilung:*

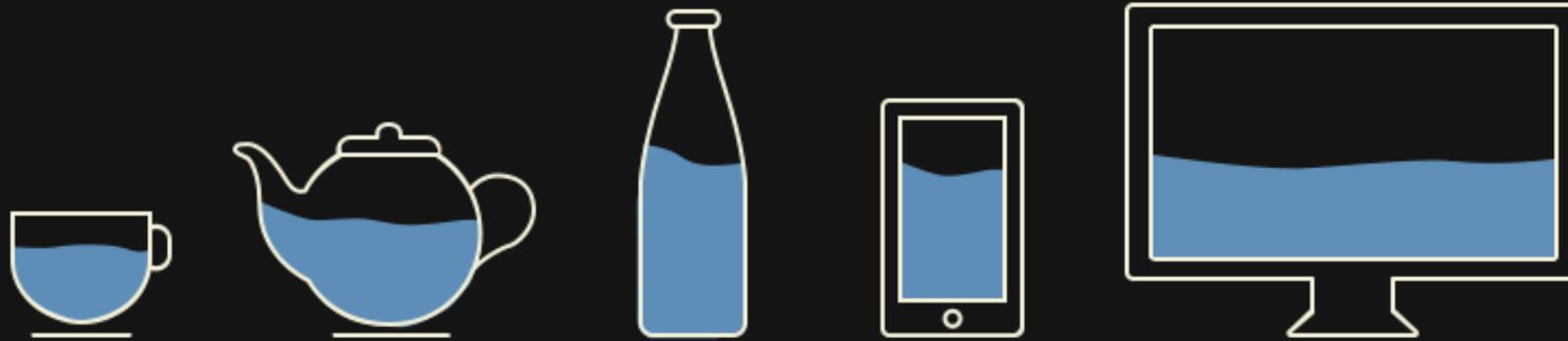
Wortprüfung:

R J H A C

Content lenkt den Kundendialog



CONTENT IS LIKE WATER



“ You put water into a cup it becomes the cup.
You put water into a bottle it becomes the bottle.
You put it in a teapot, it becomes the teapot. ”

Josh Clark (originally Bruce Lee) - Seven deadly mobile myths

Illustration by Stéphanie Walter

Content lenkt den Kundendialog

- Kunden nehmen nur Bezug auf das was Sie angeboten bekommen
- Formulare grenzen Anfragen ein
- Umso weniger Fragen der Content aufwirft, desto weniger Arbeit hat der Customer Service



Intelligente Tools zur internen & externen Kommunikation



Intelligente Tools zur internen & externen Kommunikation

- Kommunikations-Management-Hub



Bearbeiter: x

Gruppe:

Status:

Schlagwörter:

2 Treffer

um

Suche:

Status	Zuweisung	Betreff	Absender	ltz. Änderung / Wiedervorlage
<input type="radio"/>	Adler, René	Rotation Log-Datei	Grunert, Nora	Do, 14. Sep. 2017
<input checked="" type="radio"/>	Adler, René	UM - Customer Analytics Add-on	Uhlmann, Thomas	Mi, 13. Sep. 2017

Auswahl:

Wiedervorlage:

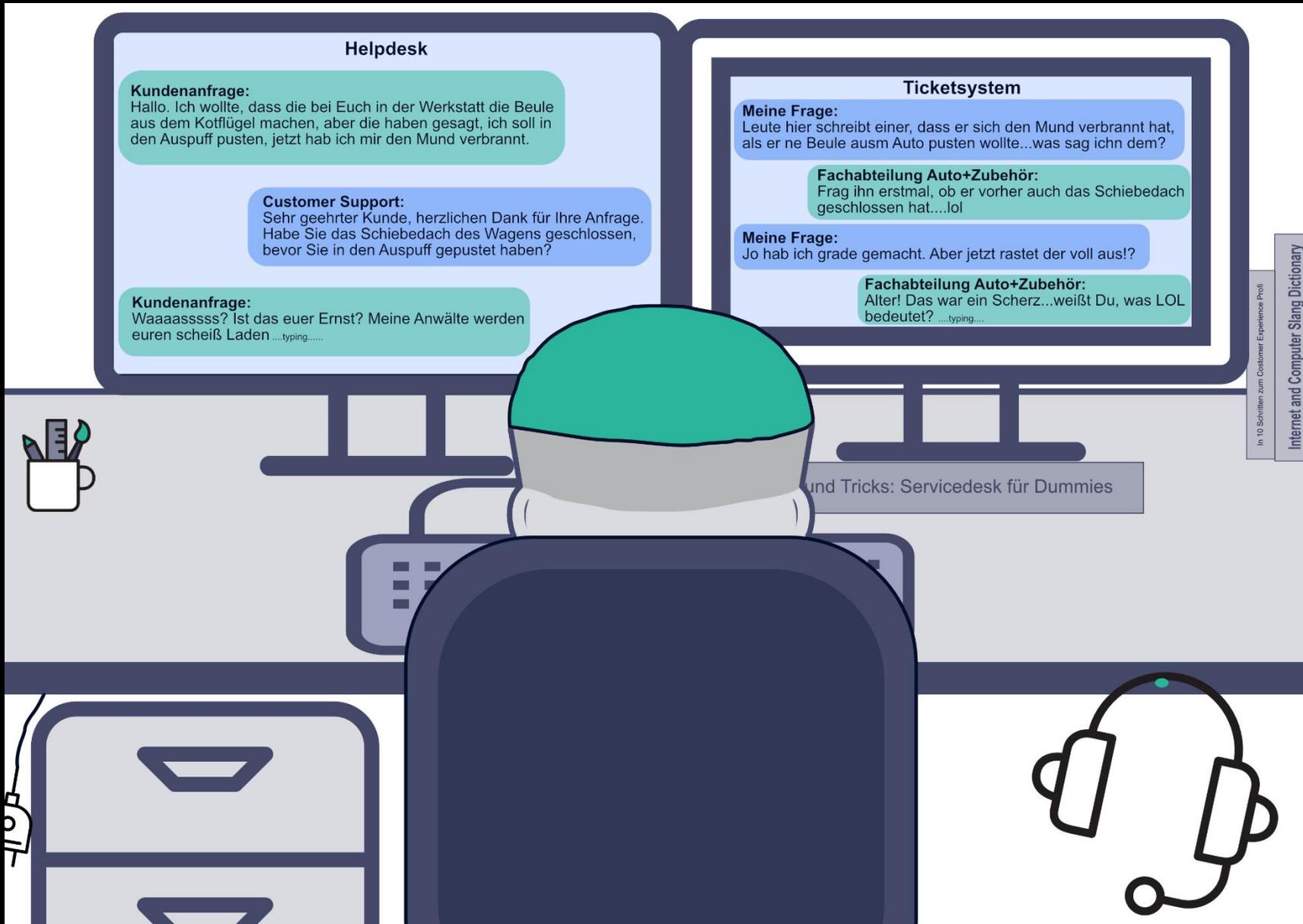
Zuweisung an:

Zuweisung an:

Setzen auf:

- Rückfrage intern
- In Bearbeitung
- Rückfrage intern
- Rückfrage extern
- Gelöst
- Spam

← 1 →



Helpdesk

Kundenanfrage:

Hallo. Ich wollte, dass die bei Euch in der Werkstatt die Beule aus dem Kotflügel machen, aber die haben gesagt, ich soll in den Auspuff pusten, jetzt hab ich mir den Mund verbrannt.

Customer Support:

Sehr geehrter Kunde, herzlichen Dank für Ihre Anfrage. Habe Sie das Schiebedach des Wagens geschlossen, bevor Sie in den Auspuff gepustet haben?

Kundenanfrage:

Waaaaasssss? Ist das euer Ernst? Meine Anwälte werden euren scheiß Ladentyping.....

Ticketsystem

Meine Frage:

Leute hier schreibt einer, dass er sich den Mund verbrannt hat, als er ne Beule ausm Auto pusten wollte...was sag ichn dem?

Fachabteilung Auto+Zubehör:

Frag ihn erstmal, ob er vorher auch das Schiebedach geschlossen hat....lol

Meine Frage:

Jo hab ich grade gemacht. Aber jetzt rastet der voll aus!?

Fachabteilung Auto+Zubehör:

Alter! Das war ein Scherz...weißt Du, was LOL bedeutet?typing.....

Grund Tricks: Servicedesk für Dummies

In 10 Schritten zum Customer Experience Profi

Internet and Computer Slang Dictionary

Intelligente Tools zur internen & externen Kommunikation

- Kommunikations-Management-Hub
- Kompetente Beratungskräfte hinter den Tools
- Chatbots



Du führst ein tolles Gespräch über
deine Interessen.
Mit einem Chatbot.

Life is bitter



Intelligente Tools zur internen & externen Kommunikation

- Kommunikations-Management-Hub
- Kompetente Beratungskräfte
- Chatbots
- Mailingsoftware
- Software zur Automatisierung der Eventplanung



11.2.6. Luftsicherheitsschulung für Flughafenpersonal

11.2.6. Luftsicherheitsschulung für Flughafenpersonal



Mehr erfahren

11.2.6. Online-Training (WBT) via Internet



Mehr erfahren

11.2.6. Klassenraumtraining (deutsch)



Mehr erfahren

11.2.6. Klassenraumtraining (englisch)



Mehr erfahren



International Training

» Weitere Informationen



Airport Helper

» weiter zum Portal der Airporthelper

Luftsicherheitskontrollkräfte



für den Bereich nach § 8
» Seminare auf Anfrage

Luftsicherheitskräfte



Weiterbildung für Kontrollaufgaben
» Weitere Informationen

Alle Seminare zur Flughafenlic

11.2.5. + 11.2.3.10. Kombi-Schulung (3
10.07.2018

Schulung gem. Anhang 11.2.5. und 11.2.3.10. der VO(EU)
richtet sich an Personen, die als Sicherheitsbeauftragte
Kontrollen im Unternehmen durchführen sollen. Ein mod

DC

Inte

» W

Security & Safety Awareness



Sicherheitsschulungen nach § 8 LuftSiG



Wer soll **manuell** all diese Anmeldungen
bearbeiten, Rückmeldungen an die
Teilnehmer geben und Teilnehmerlisten
erstellen?

Benachrichtigungen für Event Manager

E-Mail Veranstaltungsmanager	<input type="text"/>
Teilnehmerliste automatisch verschicken	<input type="text" value="Ja"/>
Anmeldung	<input type="text" value="Event Mar"/>
Warteliste	<input type="text" value="Event Mar"/>
Bestätigung	<input type="text" value="Event Mar"/>

Hinweis für Registrierung auf der Warteliste

Vielen Dank für Ihre Anmeldung, sind Sie auf der Warteliste eingetragen. Wir werden Sie umgehend informieren, sollte Ihre Teilnahme durch Nachrücken ermöglicht werden.



Text auf Bestätigungsseite

Vielen Dank für Ihre Anmeldung, nach Bearbeitung Ihrer Anmeldung werden wir uns bei Ihnen melden.



Teilnehmer

Maximale Teilnehmeranzahl	<input type="text" value="25"/>	
Minimale Teilnehmeranzahl	<input type="text"/>	
Warteliste für Veranstaltung	<input type="text"/>	
Nicht bestätigte Anmeldungen löschen	<input type="text"/>	
Listen für Berechnung der belegten Plätze	<input checked="" type="radio"/> Anmeldung	
	<input type="radio"/> DOI	
	<input checked="" type="radio"/> Bestätigung	
Liste für DOI Bestätigung	<input type="text" value="Bestätigung"/>	

Veranstaltungsstätte

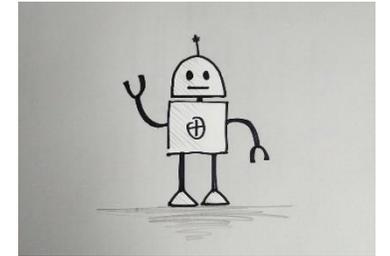
Veranstaltungsstätte	<input type="text" value="Pinuts media+science, Berlin"/>	
----------------------	---	--

Meldung wenn Buchung zwar vorhanden aber nicht auf der Anmeldeiste, da z.b. auf der Warteliste oder Storniert.

Benachrichtigungen für Teilnehmer

Anmeldung	<input type="text" value="UM Academy: Anmeldung"/>		Wird beim Eingang einer neuen Anmeldung verschickt. Leer lassen falls nicht benötigt.
Warteliste	<input type="text" value="UM Academy: Warteliste"/>		Wird beim Eingang einer neuen Anmeldung auf die Warteliste verschickt. Leer lassen falls nicht benötigt.
Bestätigung	<input type="text" value="UM Academy: Bestätigung"/>		Wird bei DOI Bestätigung verschickt. Leer lassen falls nicht benötigt.

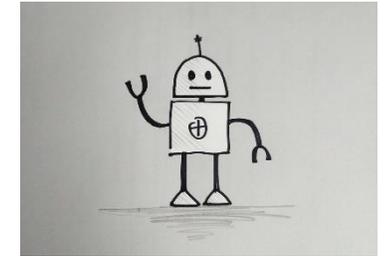
Kundendialog der Zukunft: Inter-Bot Communication



- Einsatz von KI auf Kundenseite
- Notwendigkeit des Einsatzes von Bots auf Unternehmensseite
- Kundendaten im zentralen Wissenshub speichern
- Perfektion des Omni-Channel-Managements
- Predictive Analytics zur schnellen Abwicklung



Kundendialog der Zukunft: Inter-Bot Communication



”

Wer seine Kunden auch 2025 noch in Kundensegmente einteilt und seine Kommunikation und Produktion auf diese ausrichtet, verkennt die Einzigartigkeit des Einzelnen. Brechen Sie Kundengruppen auf und nehmen Sie das Individuum in den Fokus

Trendstudie Kundendialog 2025

“





Vielen Dank! Haben Sie noch Fragen?



Besuchen Sie uns!

Bereiten Sie dem
Kommunikationschaos
ein Ente

Service Desk +
Universal Messenger

Anfragen kanalisieren und den Dialog zu-
verlässig und professionell führen

