



SMARTERE Kundenkonversationen in der Cloud liefern

Wie Unternehmen bekannte Herausforderungen lösen und ein einzigartiges Kundenerlebnis bieten können



Einleitung

Unternehmen auf der ganzen Welt stehen vor vielen Herausforderungen – einige sind schon lange bekannt und andere sind erst in jüngster Zeit deutlich geworden. Die Kundenerwartungen an digitale und mobile Angebote steigen und viele Unternehmen stellen verstärkt auf Home Office um. Die Digitalisierung hat einen ungeahnten Schub erfahren. Und traditionelle Kommunikationswege sind nicht mehr so effektiv wie früher.

Dies veranlasst immer mehr Unternehmen, den Kundendialog zu überdenken. Sie möchten von einer einseitigen, transaktionalen Kommunikation zu sinnvollen, wechselseitigen Kundendialogen wechseln. Aber wirkungsvolle, relevante und personalisierte Konversationen bereitzustellen und zu skalieren ist für Unternehmen eine große Herausforderung.

Wie können Unternehmen erfolgreich kommunizieren?

Der sicherste Weg für Unternehmen, ihre Ziele sowohl kurz- als auch langfristig zu erreichen, ist, in cloudbasierte Lösungen zu investieren, die Kundenkonversationen optimieren. Lösungen, die speziell für die Cloud entwickelt wurden, bieten nämlich viele Vorteile. Sie ermöglichen schnelle Innovation, Agilität und elastische Skalierbarkeit. Sie bringen Unternehmen schnell in die Lage, auf schwankende Marktanforderungen und veränderte Kundenbedürfnisse zu reagieren.

Dieses Whitepaper untersucht, wie moderne Unternehmen mit einer cloudbasierten Plattform ihre größten Herausforderungen bewältigen und Kundenkonversationen effektiv verwalten können. Wir werden auf die aktuellen Herausforderungen eingehen, Lösungsansätze vorstellen, Vorteile sowohl für Unternehmen als auch für ihre Kunden erläutern und die wichtigsten Erfolgsfaktoren zusammenfassen.





Kundendaten erfassen

Herausforderung:

Alt-Anwendungen wie PDF- oder Papierformulare können Kunden abschrecken und sind ein schlechter Start für die Kundenbeziehung

Kunden müssen während ihrer gesamten Beziehung zu einem Unternehmen Informationen bereitstellen. Von der Akquisition über das Onboarding bis hin zum Service werden sie oft gebeten, ein Formular auszufüllen. Leider wird dieser Kontaktpunkt der Datenerfassung in der Regel vernachlässigt. Das führt zu unpersönlichen, aufwändigen und frustrierenden Kundenerlebnissen.

Allzu oft bitten Unternehmen ihre Kunden, Dokumente herunterzuladen, auszudrucken und zu scannen oder bereits bekannte Informationen in ein Online-Formular einzugeben. Wenn Formulare nicht web- oder mobilfreundlich sind, vermeiden Kunden möglicherweise die Interaktion ganz.

In einer kürzlich durchgeführten Benchmark-Studie hat Smart Communications herausgefunden, dass fast 60 % der Verbraucher wahrscheinlich eine Interaktion abbrechen, wenn die Datenerfassung des Unternehmens ineffizient ist.¹ Eine Möglichkeit, dies zu vermeiden und dennoch das Kundenerlebnis zu verbessern, sind geführte, interaktive Interviews.

Lösung:

Cloudbasierte Software, die Formulare in nahtlose, mobilfreundliche und geführte Interaktionen verwandelt

Statische, ausfüllbare PDFs oder Webformulare sind nicht mehr die einzige Option. Kunden erwarten personalisierte Digital-First Erlebnisse. Um sie zu bieten, müssen Unternehmen überdenken, wie sie Informationen erfassen. Sie müssen neue Wege gehen, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen und Mehrwert zu schaffen.

Unternehmen sollten in cloudgestützte Lösungen investieren, die intelligente, dialogorientierte Benutzererlebnisse bieten. Diese Lösungen ermöglichen es Unternehmen, Daten schrittweise in strategisch sinnvollen Intervallen zu sammeln. Kunden werden so nur relevante Fragen gestellt, die frühere Antworten berücksichtigen. Und sie können das Formular beliebig abbrechen und wieder aufnehmen, ohne Informationen zu verlieren.

Vorteile:

Reduzieren Sie Abbruchraten und verbessern Sie die Datenqualität

Formulare sind der erste Schritt, um auf Kundenpräferenzen einzugehen. Das geht über die Datenerfassung hinaus. Unternehmen müssen heute in der Lage sein, schnell zu reagieren, auf allen Kanälen zu kommunizieren und den Kunden in jeder Phase seiner Reise zu unterstützen. Das geht über die Datenerfassung hinaus.





Interaktionen erleichtern, personalisieren und skalieren

Herausforderung:

Komplexe IT-Prozesse sind nötig, um personalisierte und relevante Kommunikation in Echtzeit bereitzustellen.

Nur wenn Unternehmen berücksichtigen, wo, wie und wann ihre Kunden interagieren möchten, werden sie ihre Aufmerksamkeit gewinnen. Allzu oft verlassen sich Unternehmen nur auf gedruckte Kommunikation. Jüngste Untersuchungen von Smart Communications deuten jedoch darauf hin, dass 86 % der Konsumenten digitale Interaktionen gegenüber anderen Kommunikationsformen bevorzugen.² Leider verfügen viele Unternehmen nicht über die Infrastruktur, um Kunden das nahtlose Digital-First Erlebnis zu bieten, die sie erwarten.

Während die meisten Führungskräfte die Bedeutung digitaler, personalisierter Kommunikation verstehen, werden ihre Bemühungen allzu oft durch interne Altsysteme oder komplexe IT-Prozesse torpediert. Diese arbeiten in der Regel isoliert. Sie verhindern eine abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und erschweren ein einheitliches Kundenerlebnis – und können zu Compliance-Verstößen führen.

Lösung:

Moderne, cloudbasierte Technologie, die dem Nutzer mehr Autonomie über den Kommunikationsprozess gibt

Kunden dort zu treffen, wo sie sich befinden, ist für ihr Kundenerlebnis von entscheidender Bedeutung. Hier hilft eine Cloud-Lösung. Alt-Systeme, die vor Ort oder in der Cloud betrieben werden, sind nur dafür konzipiert worden, ausgehende, einseitige Kommunikationen zu verteilen. Sie ignorieren oft individuelle Kundenpräferenzen oder werden über einen Kanal geliefert, der vom Kunden nicht aktiv genutzt wird.

Der Übergang von gedruckter zu digitaler Kommunikation ist heute Standard und lässt sich nur skalieren, wenn Investitionen in Cloud-Technologien priorisiert werden. Sie ermöglichen es Unternehmen, Kunden mit maßgeschneiderter Kommunikation zu binden, IT-Kosten zu senken, interne Prozesse zu optimieren, Silos aufzubrechen und vor allem die Einhaltung von Compliance-Standards sicherzustellen.

Vorteile:

Erstellen und liefern Sie skalierbare, personalisierte und rechtskonforme Kommunikation über bevorzugte Kanäle, um das Kundenerlebnis zu verbessern und die Loyalität zu stärken

Kunden wünschen sich heute mehr denn je vereinfachte Prozesse und stärkere Personalisierung. Heute können Unternehmen mit den richtigen Technologien und Ressourcen eine einfühlsame, maßgeschneiderte Kommunikation bereitstellen. Das macht sie unabhängiger von Print-Kommunikation und dem Einsatz von allzu vielen Vorlagen. Es hilft ihnen, Kosten zu senken, ihre Mitarbeiter einzubinden und Compliance-Risiken zu reduzieren.



Mit Kollaboration Komplexität reduzieren

Herausforderung:

Kundenkonversationen durchlaufen oft mehrere Fachbereiche und Verantwortliche.

Kundenkonversationen sind meist nicht linear. Wenn eine Kundin mit einem Unternehmen interagiert, ist sie in der Regel mit mehreren Teams bzw. Abteilungen innerhalb der Organisation in Kontakt. Und manchmal kommt es auch zu Interaktionen außerhalb des Unternehmens. Leider verfügen viele Unternehmen über eine einzige Informationsquelle, in der aktuelle Präferenzen und Daten gespeichert sind. Das führt zu einer unzusammenhängenden, frustrierenden Customer Experience. Besonders offensichtlich ist dies bei Verträgen und Unterschriften.

Viele Unternehmen sind nicht in der Lage, sich einen Überblick darüber zu verschaffen, wer Änderungen an kritischen Dokumenten vorgenommen hat, welche Änderungen vorgenommen wurden und wann sie vorgenommen wurden. Sie tun sich auch schwer damit, Unterschriften oder zusätzliche Informationen anzufordern. Zusätzlich erschweren ihre veralteten Prozesse den sicheren Austausch vertraulicher Informationen.

Lösung:

Transformation von mehrstufigen Prozessen und Verlagerung in eine Online-Umgebung

Durch die Arbeit in einer sicheren Online-Umgebung können Unternehmen komplexere Prozesse schneller und effizienter durchlaufen. Die Zusammenarbeit aller Verantwortlichen findet zentral statt. Die Versionskontrolle wird vereinfacht und Freigabeprozesse können nahtlos und bequem hinterlegt werden.

Vorteile:

Verringern Sie die Komplexität, indem Sie eine enge Zusammenarbeit zwischen internen und externen Verantwortlichen ermöglichen

Technologien, die interne Silos abbauen und eine einzige Informationsquelle bieten, reduzieren Kosten, erhöhen die Transparenz und vereinfachen die Compliance in zunehmend regulierten Geschäftsfeldern. Zu den weiteren Vorteilen zählen schnellere Durchlaufzeiten und bessere Abschlussraten.

Fast
**40% der
Unternehmen**

melden, dass sie jetzt daran arbeiten, ihren Mitarbeitern die Fernverwaltung der Kundenkommunikation zu ermöglichen³



Kanalübergreifend koordinieren

Herausforderung:

Die Kundenerfahrung kann negativ beeinflusst werden, wenn Interaktionen auf einem Kanal beginnen, aber nicht auf einem anderen Kanal fortgesetzt werden können.

Kundenerwartungen steigen und entwickeln sich ständig weiter. Kunden wünschen sich heute mehr denn je vereinfachte Prozesse und eine tiefere Personalisierung. Dies verstärkt den Druck auf Unternehmen, ein nahtloses Erlebnis über alle Kanäle hinweg zu bieten, bei dem Informationen auf Abruf, in Echtzeit und vorzugsweise digital verfügbar sind. Kunden ersuchen unmittelbare Antworten auf ihre Fragen, Beschwerden und Anforderungen. Sie haben in der Regel nicht die Zeit oder Geduld, darauf zu warten, dass kritische Kommunikationen erst gedruckt und zugesendet werden – sie möchten sie sofort in ihrem Posteingang sehen.

Viele Unternehmen haben verschiedene Systeme zusammengepflastert, die ausgehende Kommunikation über verschiedene Kanäle, wie E-Mail und SMS, erzeugen. Dies hat zu Ineffizienzen, Compliance-Problemen und internen Fehlern geführt.

Lösung:

Verwaltung der Kommunikation über mehrere Kanäle, einschließlich SMS, WhatsApp, Push-Benachrichtigungen und mehr

Wechselseitige Kundenkonversationen über mehrere Kanäle hinweg zu orchestrieren, mag abschreckend wirken. Die Zentralisierung der Kommunikation in einer einzigen Unternehmenslösung lindert jedoch viele der oben genannten Herausforderungen.

Es fühlt sich möglicherweise kontraintuitiv an, aber Geschäftsprozesse zu automatisieren ist der beste Weg, um relevante, zeitnahe und einfühlsame Kommunikation in großem Maßstab zu realisieren. Zunächst sollten die Unternehmen ermitteln, wo Engpässe bestehen, und schrittweise einzelne Anwendungen automatisieren.

Vorteile:

Orchestrieren Sie aufschlussreiche, wechselseitige Interaktionen über alle Kanäle, um das Kundenerlebnis zu optimieren

Heute dominiert der Kunde das Gespräch – er entscheidet, wann und wo er sich austauschen möchte. Mit der richtigen Technologie können Unternehmen mehrere Konversationen gleichzeitig verwalten. Die Kunden können auf dem Kanal ihrer Wahl Kontakt aufnehmen und antworten. Das wirkt sich positiv auf ihre Erfahrung aus und ermöglicht Mitarbeitern, agiler und effizienter zu arbeiten.





Integration & Intelligenz sind die Grundlage für erfolgreiche Kundenkonversationen

Eine gute Möglichkeit, Kundenkonversationen wirklich sinnvoll zu gestalten, besteht darin, die in diesem Whitepaper aufgeführten Funktionen mit ausgefeilten Integrationen zu verknüpfen und gleichzeitig Kommunikationsprogramme mit fortschrittlichen Analysen zu optimieren.



Integration

Die meisten Unternehmen verfügen über mehrere Systeme wie CRM, E-Signatur, Cloud-Hosting und mehr. Um wechselseitige Kundenkonversationen zu unterstützen, ist es nicht notwendig, diese Systeme zu zerreißen und zu ersetzen. Stattdessen sollten sich Unternehmen darauf konzentrieren, sie auszuschöpfen und zu ergänzen. Hier sind Lösungen gefragt, die sich problemlos mit bestehenden Systemen verbinden lassen.

Lösungen, die mit einsatzfertigen, vorkonfigurierten Integrationen die Anbindung an Drittanbieteranwendungen und -datenquellen vereinfachen. Lösungen, die eine effektive und erfolgreiche Omnichannel-Kommunikation ermöglichen. Durch die Verbindung von Kernsystemen und Customer Experience Technologie können Unternehmen abteilungsübergreifend zusammenarbeiten, bestehende Investitionen optimieren und Kommunikationskampagnen schneller umsetzen.





Intelligenz

Um Konversationen kontinuierlich zu verbessern und zu skalieren, benötigen Unternehmen fortschrittliche Analysen, auf deren Basis sie den Austausch optimieren können. Indem sie Erkenntnisse aus früheren Interaktionen analytisch ableiten, sind sie mit der Zeit immer besser in der Lage, Kommunikationen anzureichern und effektiver zu gestalten. Anspruchsvolle Analysen ermöglichen es Nutzern und Teams auch, Daten im großen Maßstab zusammenzutragen und auszuwerten– wodurch Informationen schnell in Erkenntnisse und fundierte Handlungsempfehlungen übersetzt werden können.

Letztendlich geht es darum, den Kunden immer besser kennenzulernen und ein erstklassiges Kundenerlebnis zu bieten. Dabei sollten die Daten vordergründig dafür verwendet werden, die Konversationen zu personalisieren.



Was kommt als Nächstes für Führungskräfte?

Um den Anforderungen der heutigen Kunden gerecht zu werden, müssen Unternehmen verstärkt auf digital-orientierte Omnichannel-Erlebnisse setzen. Auf dem Weg in eine neue Ära des Kundendialogs bieten Cloud-Lösungen die Flexibilität und Innovation, die ältere On-Premise-Lösungen nicht bieten.

Möchten Führungskräfte die Produktivität steigern - und gleichzeitig die Customer Experience verbessern – sollten sie in Technologien investieren, die Agilität, Geschwindigkeit und Skalierbarkeit priorisieren. Die ständig steigenden Erwartungen der Kunden werden Unternehmen weiterhin dazu bringen, über die traditionelle Kundenkommunikation hinauszudenken und wechselseitige Konversationen zu implementieren.

Die Unternehmen, die einen strategischen Ansatz verfolgen und ihre Interaktion mit Kunden zukunftssicher gestalten, werden erfolgreich sein. Ein Digital-First-Ansatz erlaubt ihnen, mit Kunden auf ihren bevorzugten Kanälen zu interagieren, personalisierte und relevante Kommunikationen bereitzustellen, Mitarbeiter einzubinden und geprüfte Prozesse und Technologien einzusetzen.

Wie Smart Communcations helfen kann

Smart Communications arbeitet kontinuierlich an einer SMARTEREN Zukunft und unterstützt Unternehmen auf der ganzen Welt, digitale Kundendialoge zu führen. Nie war es wichtiger, einen Dialog zwischen Unternehmen und ihren Kunden zu ermöglichen. Immer mehr Kunden bevorzugen einen digitalen, personalisierten Ansatz und ihre Erwartungen werden weiterhin steigen.

Die Smart Communications Conversation™-Plattform bietet personalisierte Omnichannel-Konversationen über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg. Ihre vier Schlüsselfunktionen - Erfassen, Kommunizieren, Kollaborieren und Koordinieren - wurden auf Basis einer Integrations- und Intelligenzebene entwickelt, um Unternehmen SMARTERE Konversationen zu ermöglichen.



Die Conversation Cloud™

Um mehr über die Conversation Cloud zu erfahren, besuchen Sie:
www.smartcommunications.com/de/conversation-cloud/



Über Smart Communications

Smart Communications ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Conversation Cloud™ Plattform des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Conversation Cloud™ umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikationsmanagement (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäftsdokumentation von SmartDX™. 2021 hat Smart Communications Assentis übernommen, einen führenden europäischen Anbieter von Softwarelösungen, der auf Kundenkommunikationsmanagement (CCM) mit Schwerpunkt Finanzdienstleistungsbranche spezialisiert ist.

Weitere Informationen finden Sie unter

<https://www.smartcommunications.com/de/conversation-cloud/>

1 <https://www.smartcommunications.com/wp-content/uploads/2020/11/2020-Benchmark-Report.pdf>

2 <https://www.smartcommunications.com/wp-content/uploads/2020/11/2020-Benchmark-Report.pdf>

3 <https://www.smartcommunications.com/wp-content/uploads/2020/12/2021-Trends-Whitepaper.pdf>