



Customer Service

Wie Ihnen Hitachi Solutions hilft, Ihre Kunden besser zu verstehen und zu bedienen

Qualität im Service ist das neue Marketing

Kunden aus allen Branchen erwarten heute von Ihnen als Unternehmen nicht mehr nur, dass Sie ihnen ein Produkt verkaufen, liefern oder installieren. Vielmehr erwarten sie von Ihnen hochklassigen, voll personalisierten Service, bei dem sie in den Mittelpunkt der gesamten unternehmerischen Tätigkeit gestellt werden. Kunden möchten über alle Kanäle und Kontaktpunkte in konsistenter Form mit einem Unternehmen kommunizieren und sich dabei mit all ihren Bedürfnissen und Herausforderungen verstanden fühlen. Die Qualität des Service entscheidet oft, wo der Kunde seinen nächsten Kauf tätigen bzw. welches Produkt er zukünftig einsetzen wird. Der Wettbewerb ist schließlich nur einen Klick entfernt.

Ich kenne meine Kunden nicht und biete einen standardisierten Service.

Ich weiß, was meine Kunden wirklich wollen und biete Ihnen einen passenden Service.

Ich passe mein Serviceangebote aktiv und laufend den Bedürfnissen meiner Kunden an.

Meine komplette Organisation inklusive aller Mitarbeiter und Prozesse ist auf den Service ausgerichtet.

Die Customer Journey, die komplette Reise eines Kunden durch die verschiedenen Stationen in einem Unternehmen, wandelt sich zunehmend zur Customer Service Journey.

- Wie gut kenne ich meinen Kunden?
- Welche Bedürfnisse hat er?
- Über welche Kanäle möchte er wann kommunizieren?
- Wie kann ich ihm am besten helfen?

Das sind die zentralen Fragen, die sich Unternehmen und in abgewandelter Form auch die Kunden stellen. Um den sich daraus ergebenden Erwartungen und Anforderungen als Unternehmen gerecht zu werden, bedarf es einer klaren Analyse, wo sich Ihr Unternehmen derzeit befindet und wo Sie sich in den nächsten Jahren sehen möchten, um weiterhin erfolgreich zu sein und zu wachsen.





Der erste Schritt auf dem Weg zu einem besseren Service ist Transparenz über die aktuelle Situation. Durch maßgeschneiderte Service-Dashboards erhalten Sie einen umfassenden und immer aktuellen Überblick über die wesentlichen Servicekennzahlen in Ihrem Unternehmen. Die aktive Steuerung und Optimierung Ihres Service wird dadurch deutlich vereinfacht.



Über eine Sentiment-Analyse können Sie z. B. während oder nach einem Gespräch den Verlauf dieses Gesprächs und die Stimmungslage Ihrer Mitarbeiter und Kunden in Echtzeit analysieren, was Ihnen hilft, Ihre Mitarbeiter kontinuierlich besser auszubilden, die Qualität im Service zu verbessern und den richtigen Zeitpunkt für Cross- und Upselling sowie für weitere Services zu identifizieren.



Ein klar definierter Prozess leitet Ihre Mitarbeiter Schritt für Schritt durch jeden Servicefall zu einem Kunden. Alle relevanten Informationen zum Kunden und der Servicefall werden dem Mitarbeiter dabei automatisch über intelligente Assistenten zur Verfügung gestellt. Dieser strukturierte Ansatz macht es für Ihre Mitarbeiter einfacher, schnell und unkompliziert hochklassigen Service zu leisten und dem Kunden ein positives Service-Erlebnis zu bieten. Bei Bedarf kann darüber hinaus ein Experte online hinzugezogen werden um, den Fall abschließend zu lösen.



Wenn Sie bereit sind, den nächsten Optimierungsschritt bezüglich Kosten und Qualität Ihres Kundenservice zu gehen, bieten sich viele weitere Möglichkeiten. Eine oft gefragte Option, um die Kosten im Kundenservice zu optimieren, ist der Self-Service. Intelligente Chatbots und virtuelle Assistenten werden in den Kanalmix integriert. Über künstliche Intelligenz werden so viele Kundenanfragen zur vollsten Zufriedenheit automatisch und in bester Qualität behandelt.

Intelligenten

Kommunikationsmöglichkeiten wie Chat, Videochat Funktionen und andere interaktive Hilfefunktionen direkt lassen sich in ein Self-Service-Portal für Ihre Kunden integrieren. Für Unternehmen ist es dabei wichtig, dass sie sukzessive immer mehr Service- aufgaben zu ihren Kunden verlagern können, um so Kosten zu begrenzen. Zum anderen müssen die Funktionen nahtlos ineinandergreifen, so dass der Kunde das Gefühl hat, zu jederzeit und über jeden Kanal verstanden und optimal bedient zu werden. Durch die Kombination der verschiedenen Servicemöglichkeiten und das permanente Sammeln von Informationen lernen Sie Ihren Kunden besser kennen und können ihm den besten Service auf dem richtigen Kanal zu den niedrigsten Kosten liefern.



Der Mensch im Fokus

Menschen

- Mitarbeiter
- Kunden

Organisation

- Strukturen
- Prozesse

IT-Lösungen

- Daten
- Anwendungen

- ✓ Mitarbeiter frühzeitig einbinden
- ✓ Mehrwerte für Kunden
- ✓ Organisation und Prozesse
- ✓ Technologien/Lösungen
- ✓ Transparenz im Unternehmen

Als Beratungsunternehmen mit Fokus auf die Themen Service und Servitization begleiten wir Sie auf der gesamten Customer Journey zum optimalen Service-Erlebnis Ihrer Kunden. Wir betrachten dabei alle relevanten Aspekte in Ihrem Unternehmen, die Menschen, die Organisation und die Technologien, die erforderlich sind, um eine für Sie passgenaue Lösung zu finden.

Hitachi Solutions ist der Partner an Ihrer Seite, der Sie dabei unterstützt, auf Basis von Microsoft-Cloud-Lösungen Ihren Service neu aufzustellen, damit Sie gemeinsam mit Ihren Kunden die Zukunft erfolgreich gestalten und leben können.

Wir freuen uns wenn wir Ihr Interesse geweckt haben und treten gerne in den aktive Dialog mit ihnen, um Ihre Kunden besser zu binden, den Customer Lifetime Value zu erhöhen und Ihr langfristiges und nachhaltiges Wachstum zu fördern.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir sind für Sie da. Hitachi Solutions ist ihr Partner und Berater rund um das Thema Customer Service.

Hitachi Solutions Germany

- 📍 Tullnaustraße 20, 90402 Nürnberg
- ☎ +49 911-27788-0
- ✉ info@hitachi-solutions.de

