

EIN MATURITY MODEL ZUR DIGITALEN KUNDENKOMMUNIKATION

Customer ~~Support~~ Success 4.0



„Now is our time to shine!“

Diana Kanostrevac – Generali Vitality – Head of Operations





IT Vertrieb, Vertriebsleitung, Business Development

Hintergrund „Wirtschaftsberatende Berufe“,
Diplomarbeit Reifegradmodell Vertrieb/Key Account Management

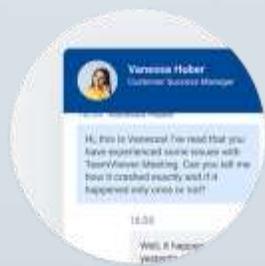
Bias I: Anbieter
Bias II: Kunde

Bieten Sie außergewöhnliche Online-Service-Erlebnisse, die Ihre Kunden begeistern – vollkommen ohne Downloads oder Installationen.

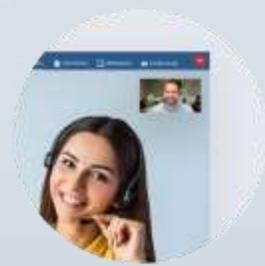
Mit Engage™ unterstützen Sie Ihr Team beim digitalen Kundenservice. Mithilfe von **Chatbots**, **Live Chat**, **Video Chat**, **Co-Browsing**, **Remote Access** (als Add-On verfügbar) und vielem mehr bieten Sie einen kanalübergreifenden Kundensupport, der Ihre Kunden auf der gesamten Reise begleitet.



Chatbot



Live Chat



Video Chat
with Screen Sharing



Co-Browsing



Remote Control
(add-on)



Post-Conversation
Feedback

Verstärken Sie Ihr Team mit **TeamViewer Engage for Online Consultation**. Dank der **Terminvereinbarung** können Termine online gebucht werden – bringen Sie Kunden, Interessenten und Klienten in einen anpassbaren, digitalen Raum, halten Sie **Beratungskonferenzen** ausgestattet mit Features wie **Co-Browsing, Whiteboard oder der Dokumentenkollaboration** ab, und fügen Sie eine **eSignatur** hinzu, um verbindliche Verträge zu erstellen.



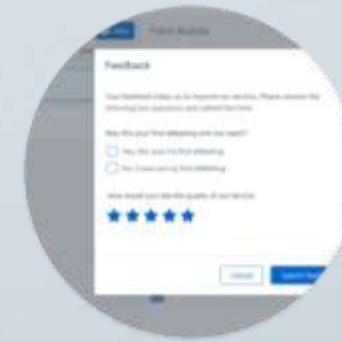
Terminvereinbarung



Beratungskonferenz
mit Screen Sharing, Whiteboard,
Co-Browsing und
Dokumentenkollaboration



eSignatur
(Integration)



Formulare

Create Business Value.

Kunde/User



Erwartung:

- Schnelle und einfache Hilfe

Nicht:

- Wartezeit
- Ungewißheit
- Formalität/Aufwand
- Abschieben (Kanalwechsel)

Customer Service



KPI's:

- FCR First Call Resolve
- AHT Average Handling Time
- Kundenfeedback
- Call again rate
- Kosten

Business Ziele



Beitrag zu Business Zielen:

- Retention
- Upsales
- Talent Management
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Partnerbindung und -share

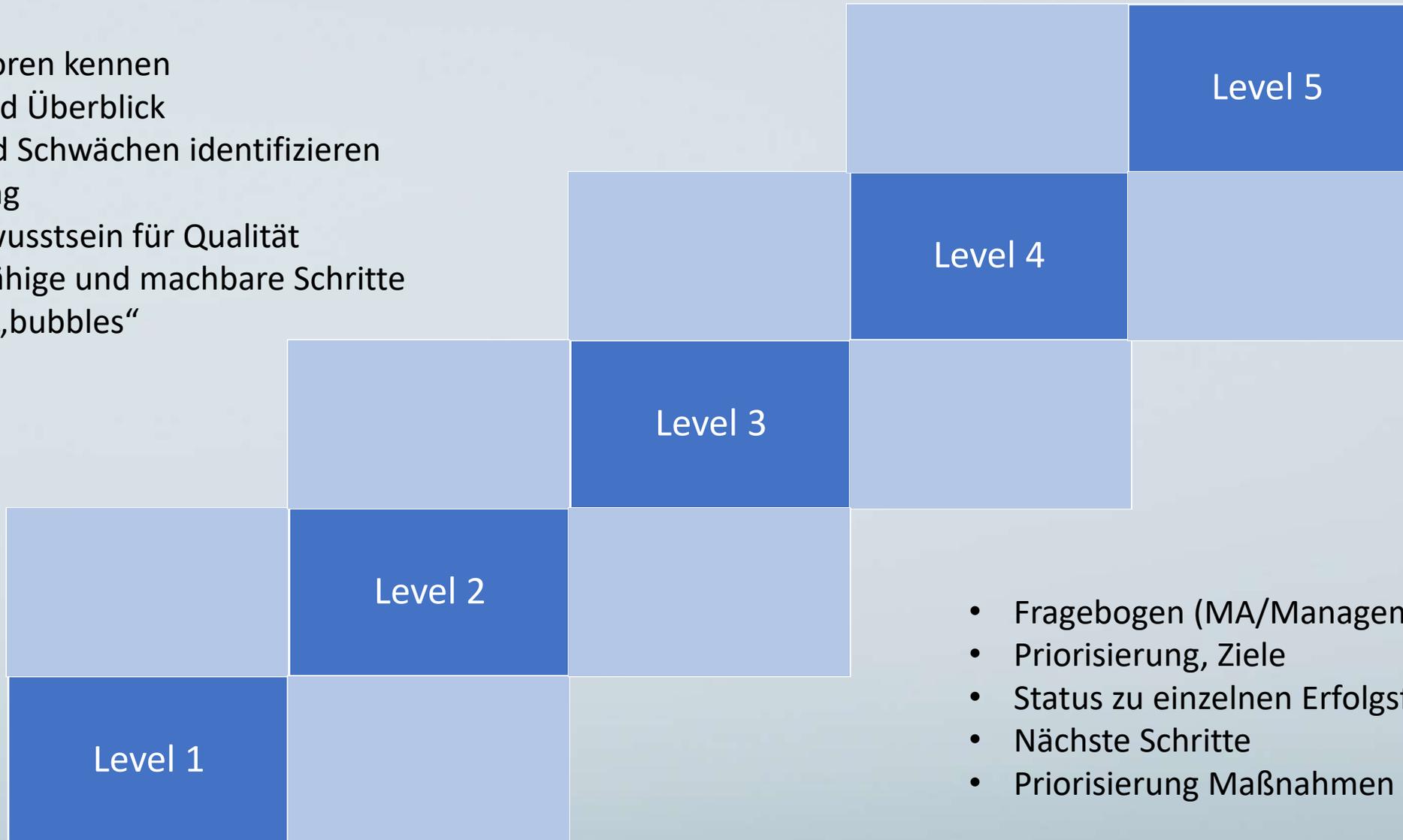






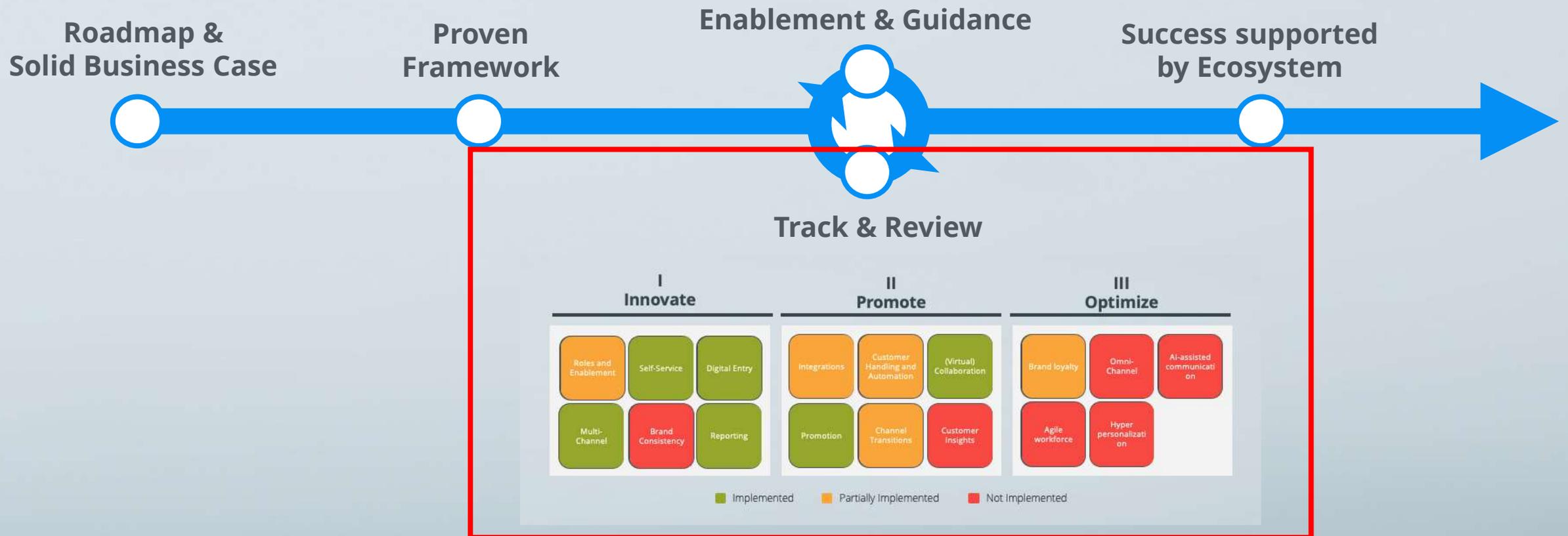
How to get better. Maturity Model

- Erfolgsfaktoren kennen
- Struktur und Überblick
- Stärken und Schwächen identifizieren
- Priorisierung
- Schafft Bewusstsein für Qualität
- Anschlussfähige und machbare Schritte
- Schutz vor „bubbles“

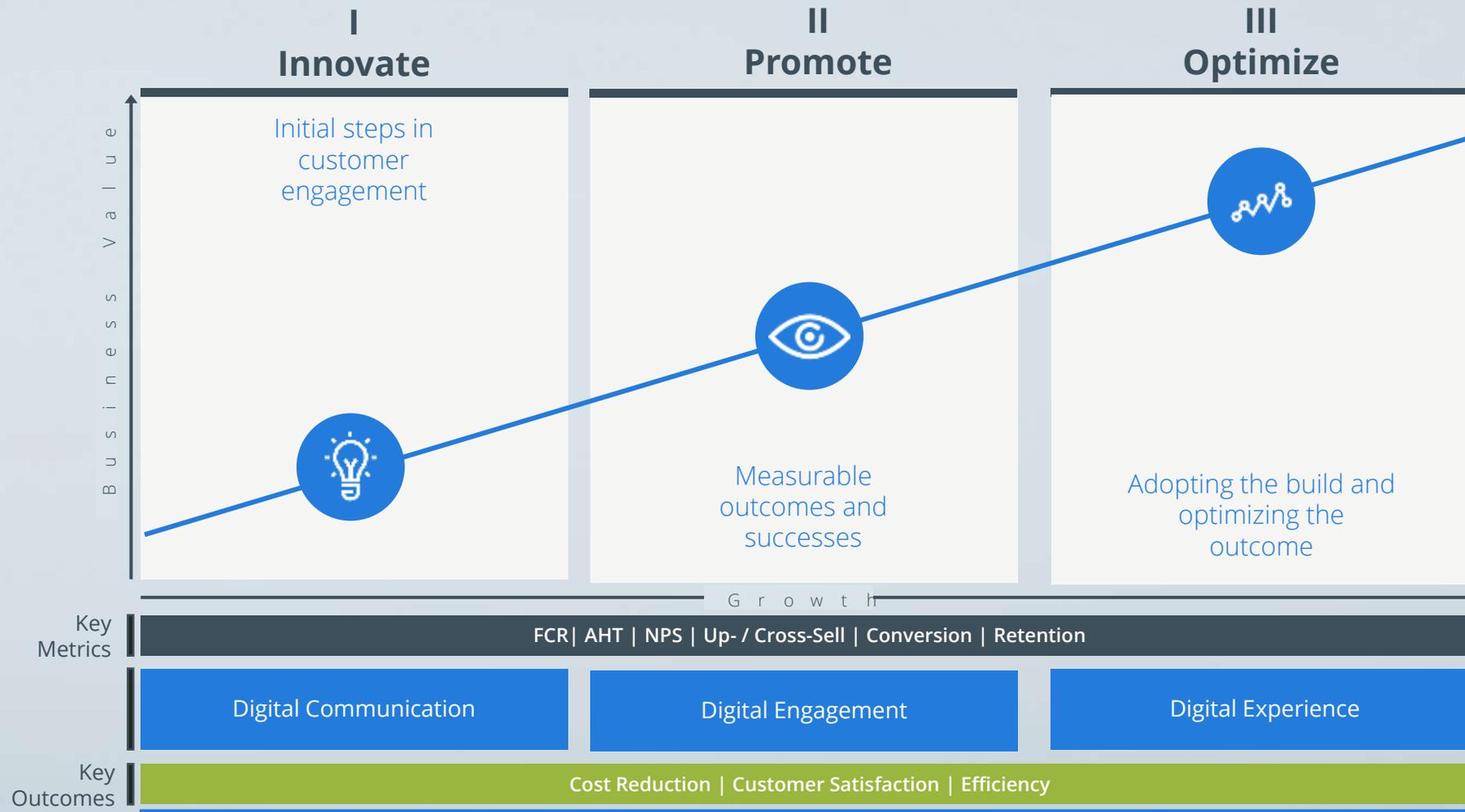


- Fragebogen (MA/Management)
- Priorisierung, Ziele
- Status zu einzelnen Erfolgsfaktoren
- Nächste Schritte
- Priorisierung Maßnahmen

The Ultimate Customer Journey



Your path to success



Bring your digital communication to the next level

Erfolgsfaktoren managen

Service und
Support
Planung

Live Channel
Effektivität

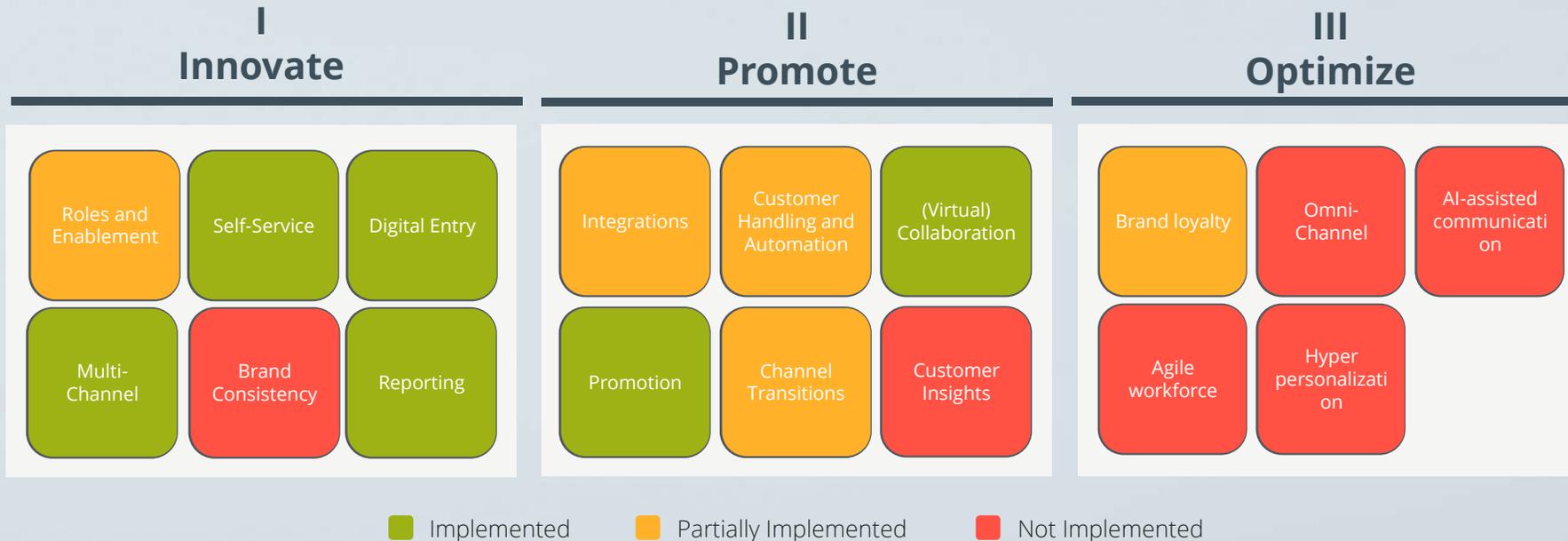
Self Service and
Digital Channel
Effectiveness

Service and
Support Talent
Management

Multichannel
Strategy and
Design

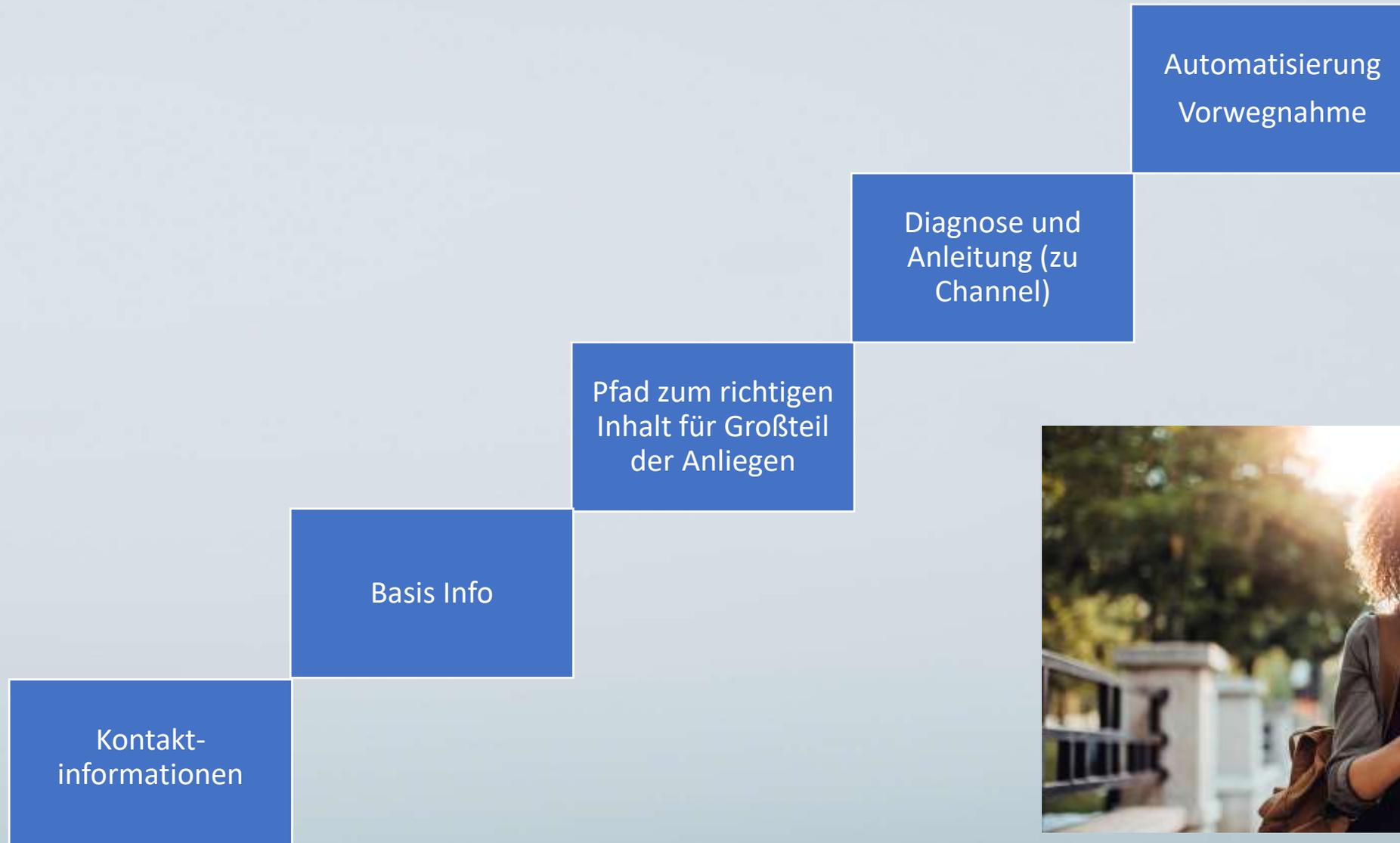
Customer
Analytics and
Insights

Bewerten Sie Ihren digitalen Reifegrad

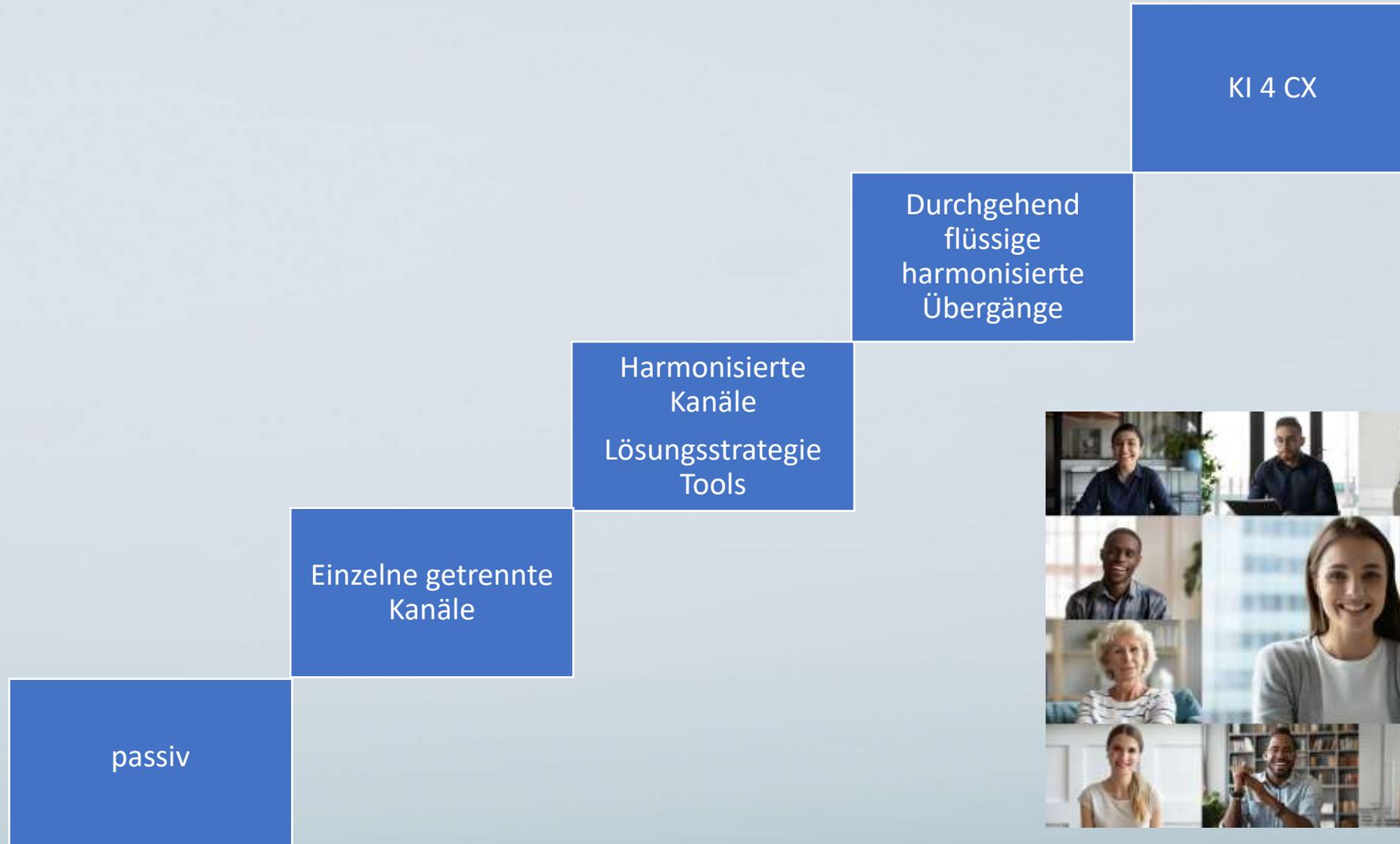


- ✓ Hilft pro-aktiv den Reifegrad ihres digitalen Engagements zu erhöhen
- ✓ Identifiziert Ihre Stärken und Schwächen (inklusive SWOT Analyse)
- ✓ Unterstützt Ihr Unternehmen in der Erreichung von dauerhaften Ergebnissen
- ✓ Definiert messbare Ergebnisse und lässt Sie auf Schlüsselkennzahlen rechtzeitig reagieren
- ✓ Schafft Bewusstsein und hilft Erfolge zu präsentieren

Self Service



Digital Service experience





Customer Success Management ist ein Schlüssel für Differenzierung.

Das Maturity Modell ist eine exzellente Methode die CS Organisation zu entwickeln.

Thought leadership – Best Practices – Blick von außen.



Mag. (FH) Alexander Cernoch
Alexander.Cernoch@teamviewer.com
+43 664 88183783