



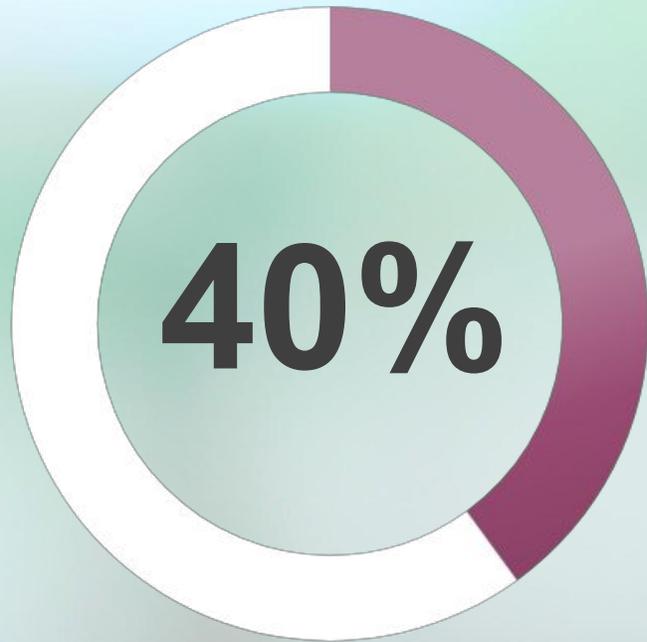
# CUSTOMER EXPERIENCE

---

ERWARTUNGSHALTUNG UND REALITÄTSCHECK

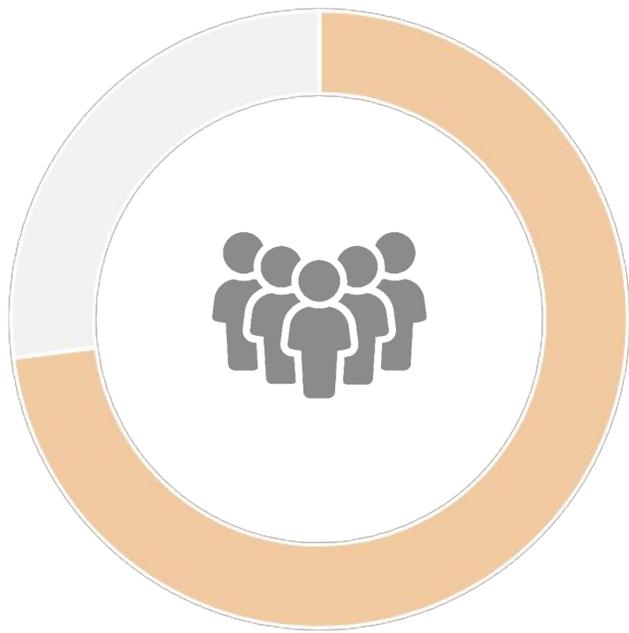
GEWÄHLT  
ZUM  
**KUNDEN  
SERVICE**  
DES  
**JAHRES**

***THIS BRAND IS  
CENTERED ON MY  
NEED AS A  
CUSTOMER***



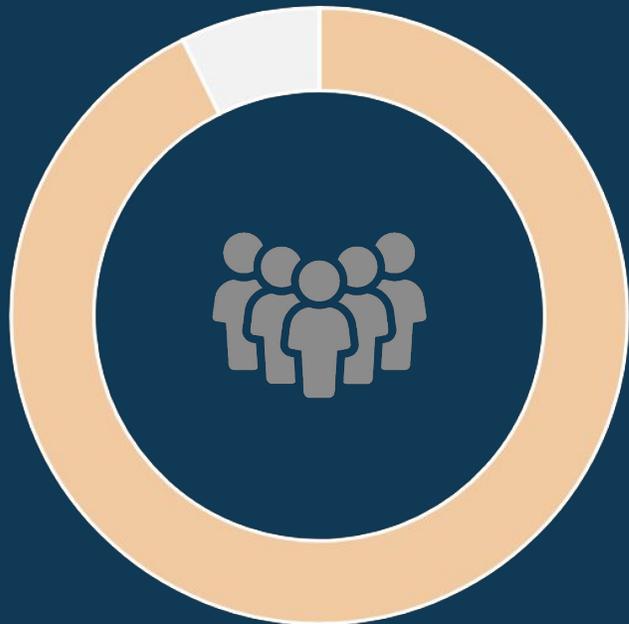
# KUNDEN-S ERVICE





71%

*hatten in den letzten 12  
Monaten Kontakt zu einem  
Kundendienst*



94%

*Sagen:  
„Die Kundenservicequalität  
eines Unternehmens beeinflusst  
das Allgemeinbild, das ich von  
dem Unternehmen habe.“*



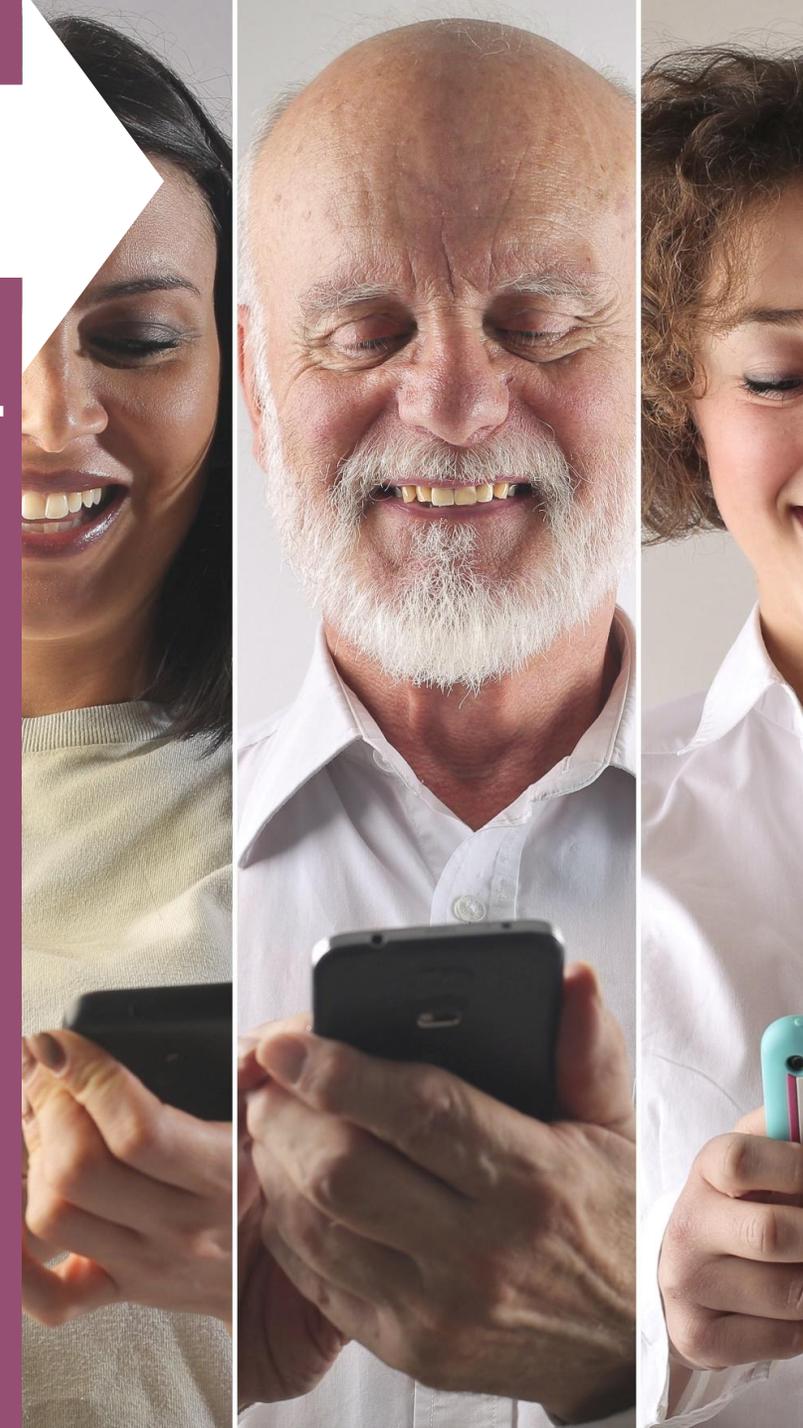
70%



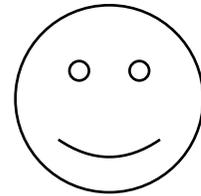
ERLEBNISQUALITÄT

TATSÄCHLICHE  
QUALITÄT

64%



# Erlebnisqualität messen



**NET PROMOTER SCORE®  
(NPS)**



**CUSTOMER SATISFACTION  
SCORE (CSAT)**



**CUSTOMER EFFORT SCORE  
(CES)**

**Erreichbarkeit**

**Erreichbarkeit**

**Problemlösung**

**Erreichbarkeit**

**Problemlösung**

**Ein Lächeln**

**Erreichbarkeit**

**Problemlösung**

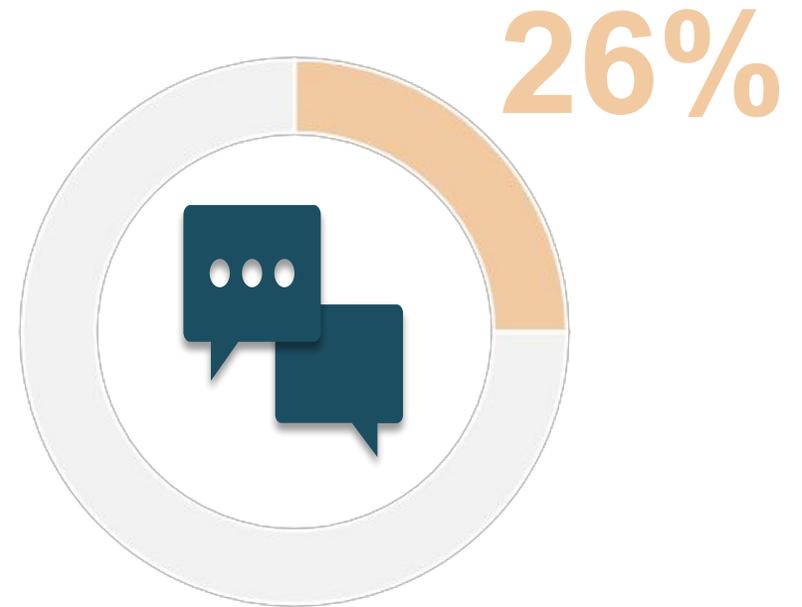
**Zuhören**

# Die Erwartungen





50%



26%



48%





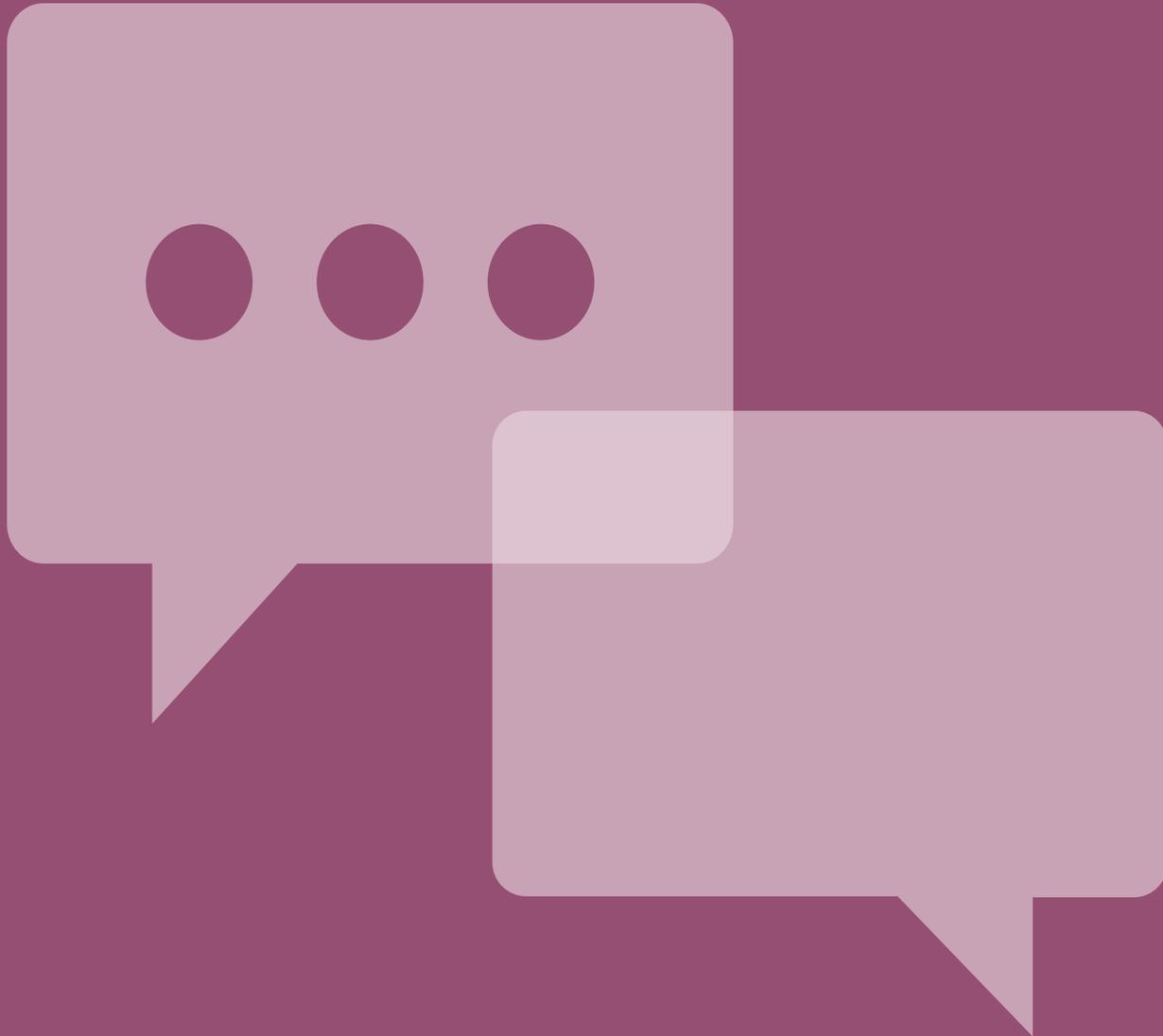
Weniger als  
1 Minute

38%



Weniger als 8  
Arbeitsstunde  
n

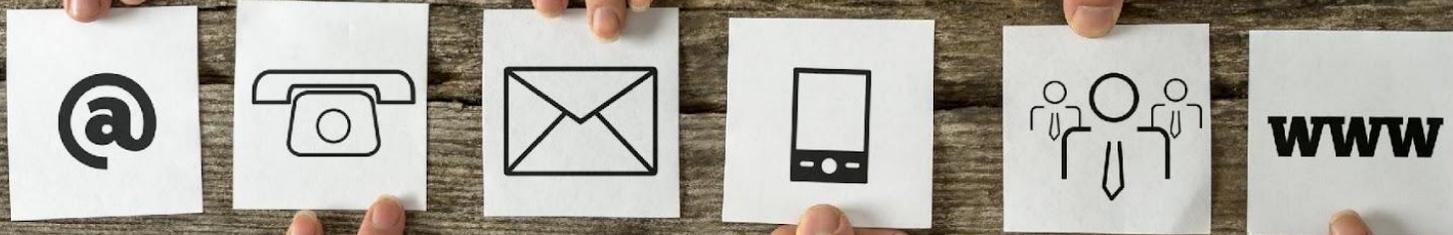
34%



Weniger als  
1 Minute

45%

# ZWISCHENFAZIT



**„Solange besser möglich ist, ist  
gut nicht genug“**

*Dettmar Cramer*

49

%

der Anrufe werden  
unter 1 Min.  
angenommen  
(nach IVR)



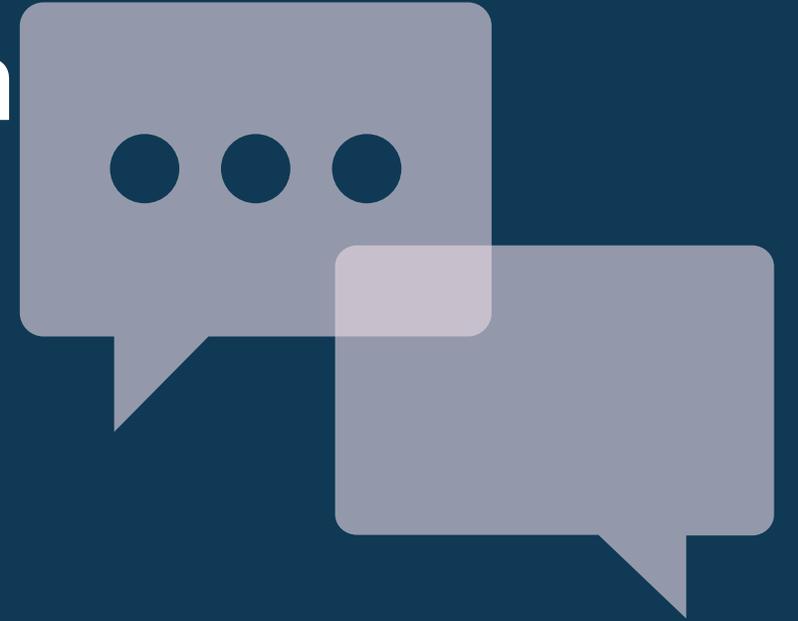
52  
%

der E-Mails werden  
in unter 8  
Arbeitsstunden  
beantwortet



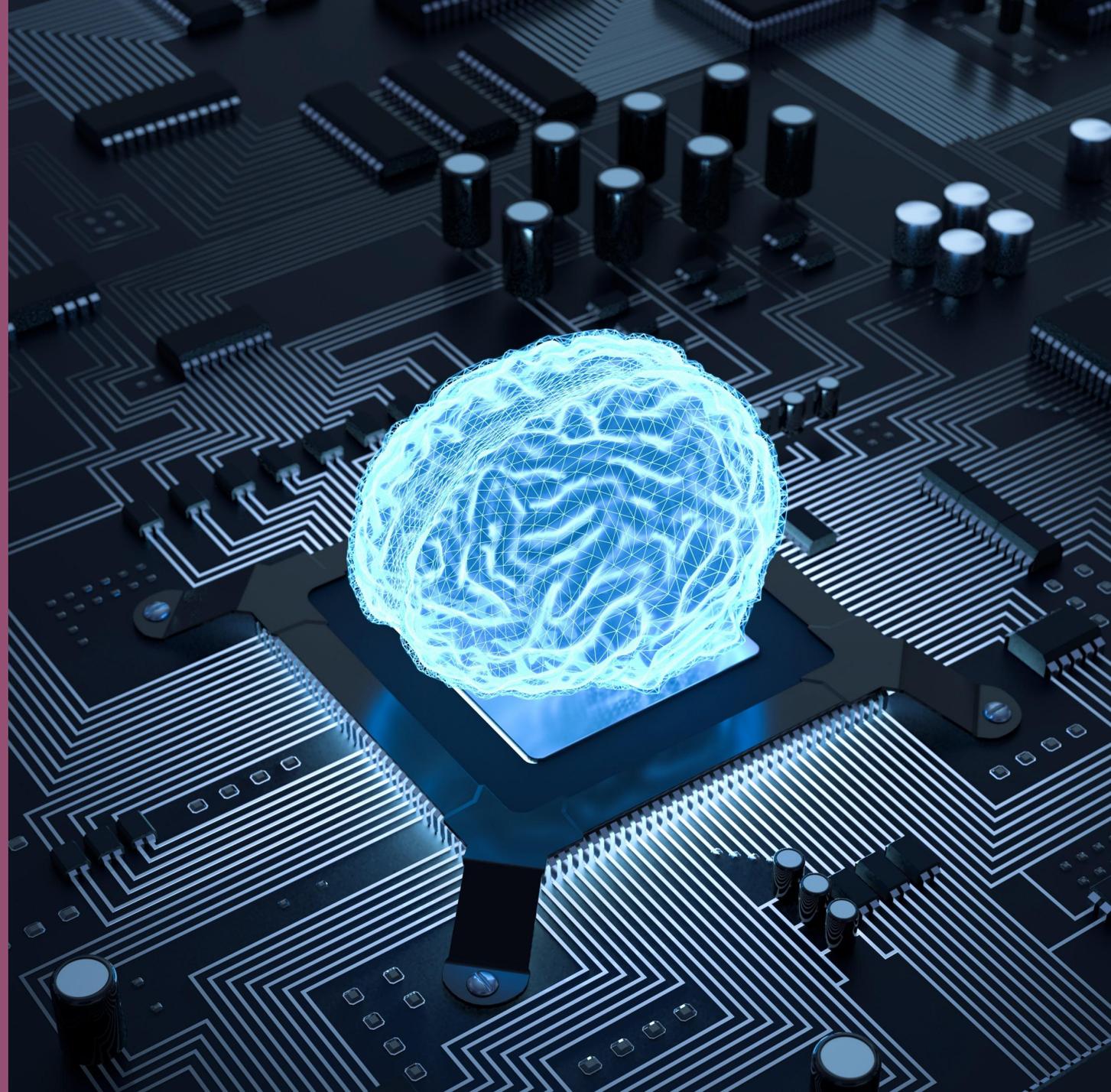
67  
%

**Der Chats werden  
in unter 1 Min.  
angenommen**



KI

---



Chatbot

Live-Chat

Lyra, Timo, ...

Digitaler Assistent

Kundenservice-Chatbot

Virtueller Assistent

# KOMMENTARE CHATBOT

An sich war der Chat ganz ok, ich hatte aber etwas den Eindruck, entweder mit einer Maschine zu chatten oder aber vorformulierte Antworten zu bekommen.

Die meines Erachtens recht einfache Frage wurde nicht beantwortet, sondern vom virtuellen Assistenten weitergeleitet. Von einem Chat erwarte ich die schnelle Lösung meiner Anliegen.

Es wäre schön, wenn man bei Fragen, die nicht beantwortet werden können direkt zu einem Mitarbeiter verbunden wird.

Ich möchte nicht mit einem Chatbot sprechen, der mich nicht versteht. Das ist mir extrem negativ aufgefallen. Ich möchte lieber sofort mit einem Kundenbetreuer sprechen.

# LIVE CHAT

# CHAT-BOT

75%

ERREICHBARKEIT & REAKTIVITÄT

96%

70%

FORM & INHALT

85%

97%

QUALITÄT DER ANTWORT

85%

85%

ZWISCHENMENSCHLICHE EBENE

80%

100%

TECHNISCHE QUALITÄT

100%

# Summar

y

---

Customer Centricity? Nur mit gutem Kundenservice

Kundenservicequalität messen

Wünsche der Verbraucher berücksichtigen

KI, ja! Aber richtig.



# VIELEN DANK!



Maturin Craplet

Gewählt zum Kundenservice  
des Jahres

061314904010 - [gewaehlt@kundenservicedesjahres.de](mailto:gewaehlt@kundenservicedesjahres.de)