

## Automation im Kunden- und Bürgerkontakt – was muss man beachten?

Wie im Zeitalter des  
Kunden die Bedeutung  
von Conversational  
Automation steigt, um  
Komplexität zu reduzieren



# Mitarbeitende werden immer wichtiger: 68% aller Kundenerlebnisse entscheiden sich im persönlichen Dialog!

Wirtschaft | Fachkräftemangel steigt weiter: bis Ende 2023 sind 200'000 Stellen offen

Fachkräftemangel extrem!

## 365'000 unbesetzte Stellen bis 2025 in der Schweiz

In der Corona-Krise waren es primär Pflegefachkräfte, die fehlten. Der Mangel an spezialisierten Arbeitskräften hat seither auf fast alle Branchen übergreifen. Die Knappheit wird sich laut einer Studie von Dynasjobs auch in den nächsten Jahre weiter verschärfen.

Publiziert: 21.12.2022 um 16:20 Uhr



42

Abo Podcast Newsletter Mediatext Corporate Services Die Besten deep Anmelden Warenkorb

brandeins

Magazine Kollektionen & Themen Events für Verändere Über uns Shop

Startseite / Magazine / Archiv: brand eins / 2023 / Kundenbetreuung / Zwischen Burnout und Boreout



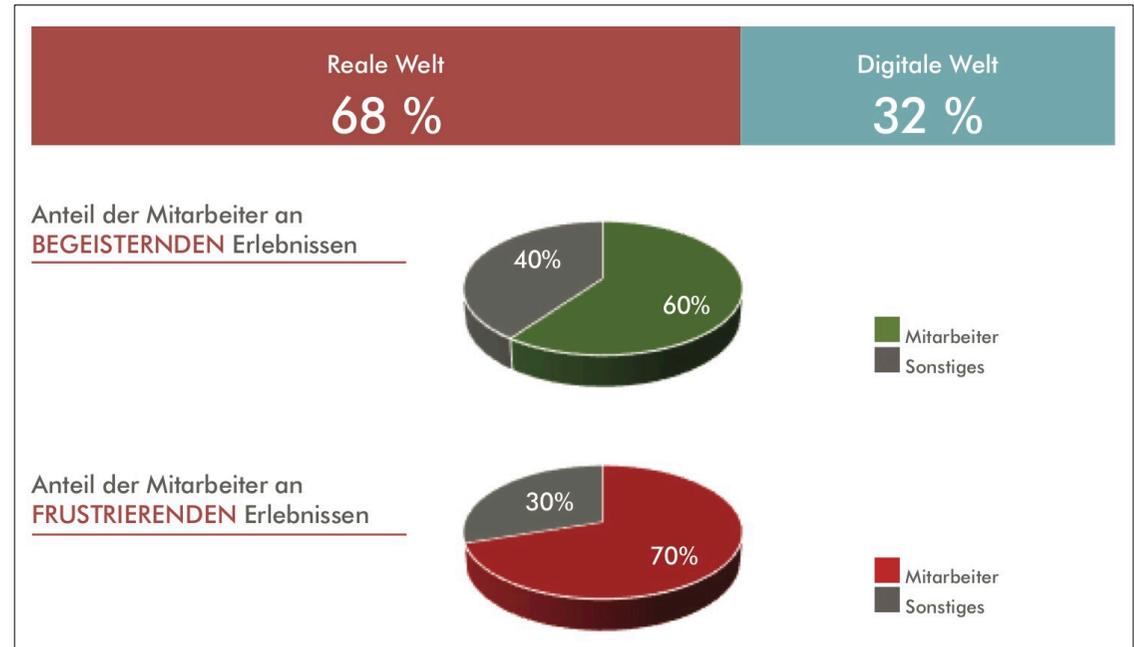
### Zwischen Burnout und Boreout

Die Arbeitsbedingungen in Callcentern sind oft miserabel. Kann künstliche Intelligenz das ändern? Antworten von Nils Hafner, der vor 25 Jahren über Callcenter promoviert hat und den das Thema seitdem nicht mehr loslässt.

Interview und Text: Clara Vuillemin  
Illustration: Benedikt Rieger

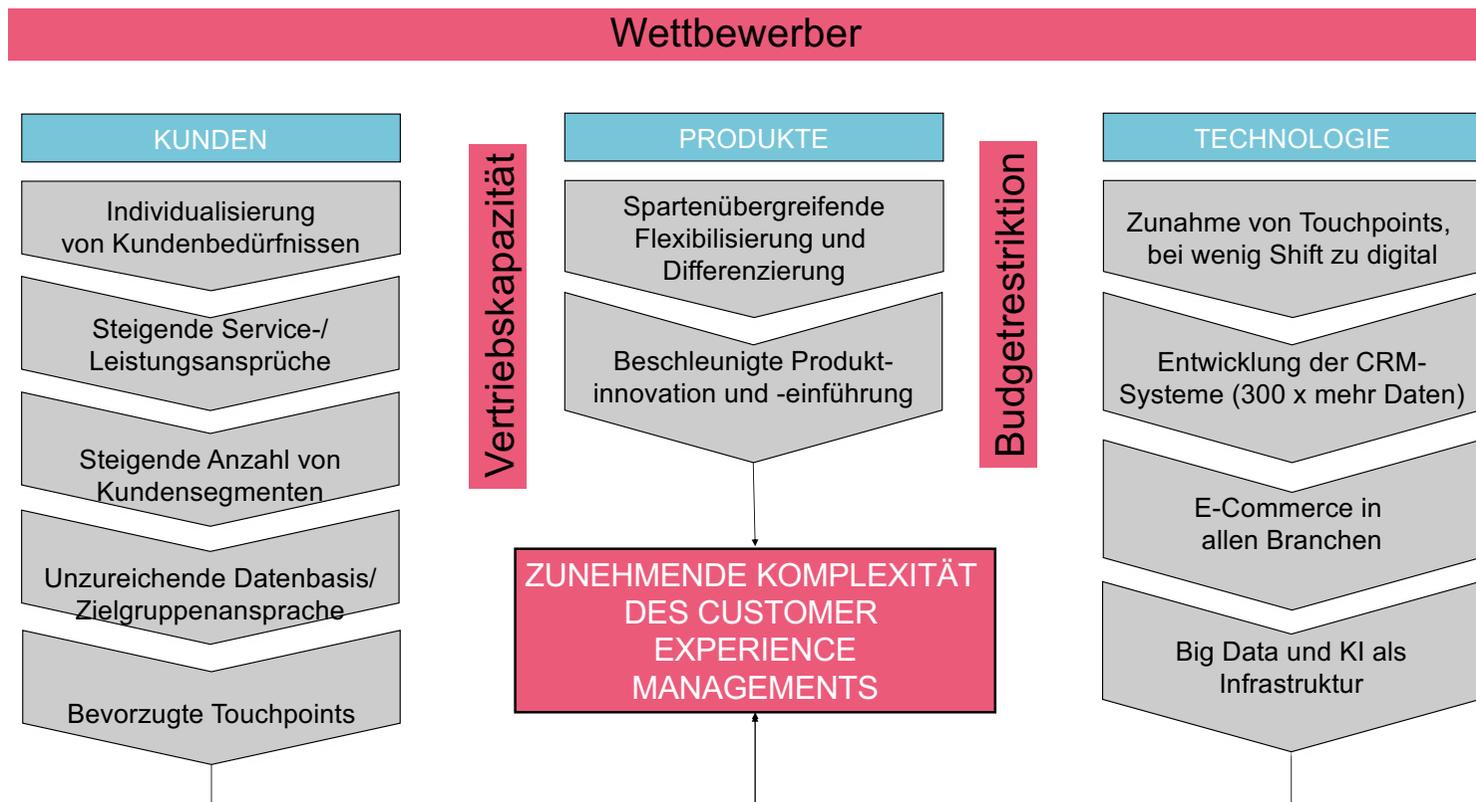


Ausgabe kaufen  
Leserbrief schreiben



Quelle: Esch –  
The Brand Consultants 2017

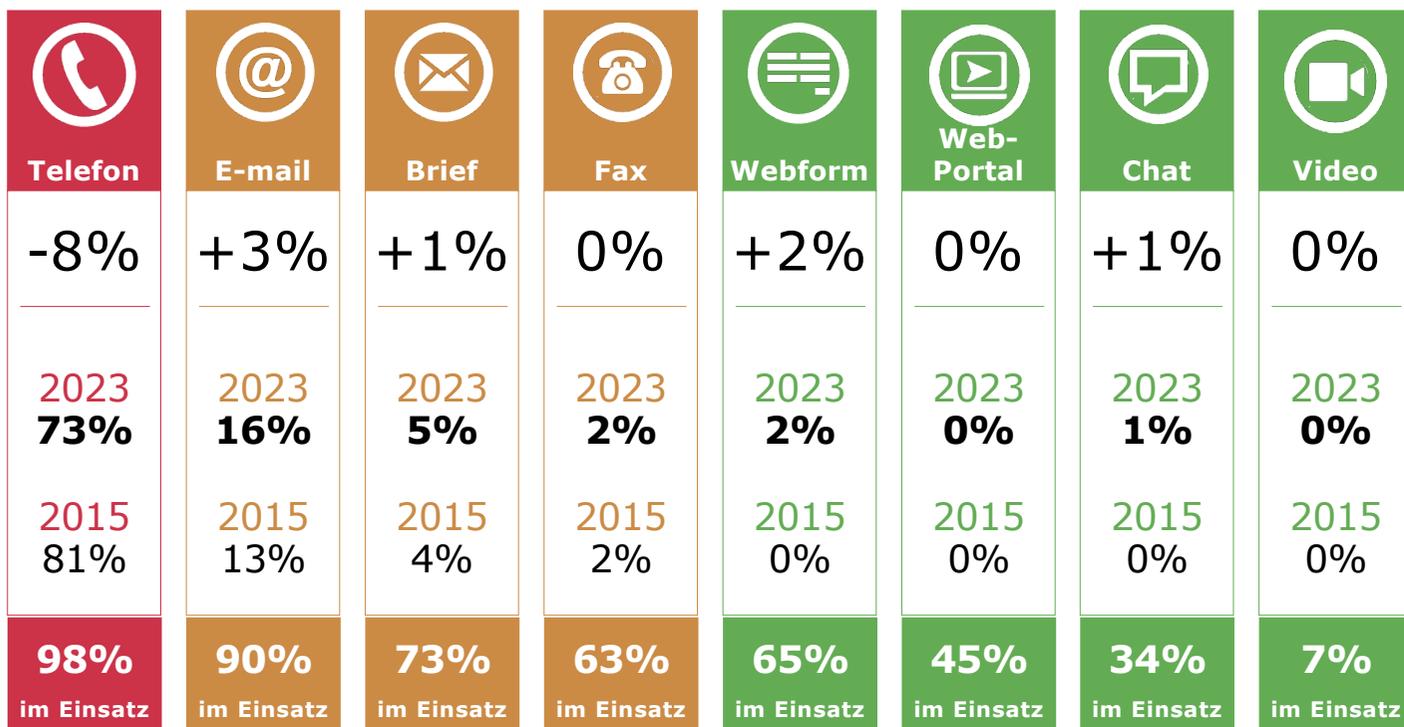
# Die Komplexität steigt – mehr Ansprüche mit weniger Mitarbeitenden



## Wie reagieren Organisationen auf den Mangel an Mitarbeitenden und immer mehr Anrufe?

1. Sie verstecken die Telefonnummer.
2. Sie schauen nur auf die Erreichbarkeit.
3. Sie installieren Chatbots, die vom Kunden/Bürger nicht genutzt werden.
4. Probleme bleiben liegen.

# Welche Touchpoints werden denn heute genutzt? Es ist ... das Telefon!



Der Telefonkontakt ist der grösste NPS-Vernichter 2024

Sind Chatbots überhaupt der richtige Weg?

Müssen wir nicht Voice ganz anders enablen?

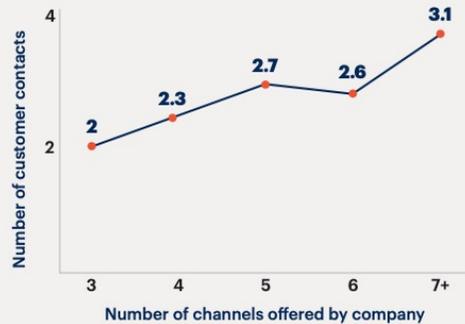
Was ist mit E-mail?

# Welche Touchpoints werden denn vom Kunden und Bürger genutzt?

Weitere Kommunikationskanäle für Kunden setzen sich nur schwerlich durch

## More offerings, more use

Comparisons of channels offered and customer contacts during resolution journey



n= 125 companies  
Source: 2014-2019 Gartner Effortless Experience Survey

## Beschreibung:

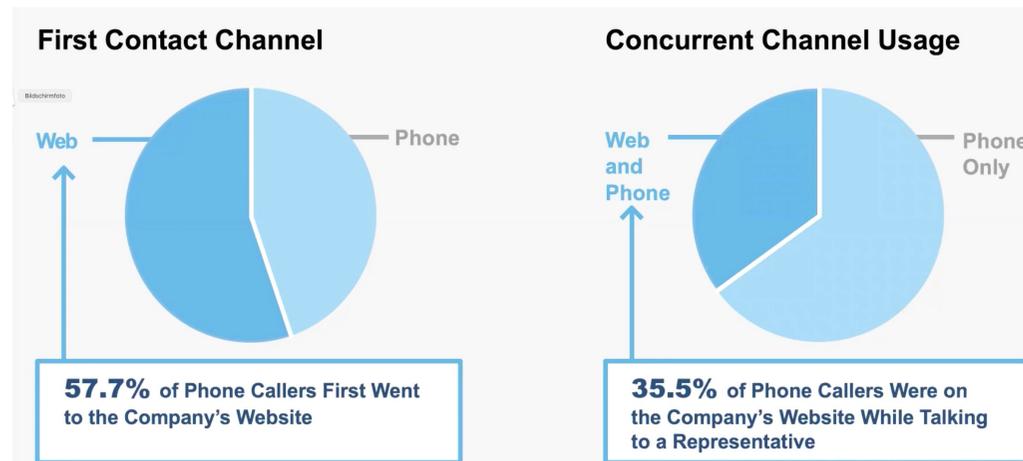
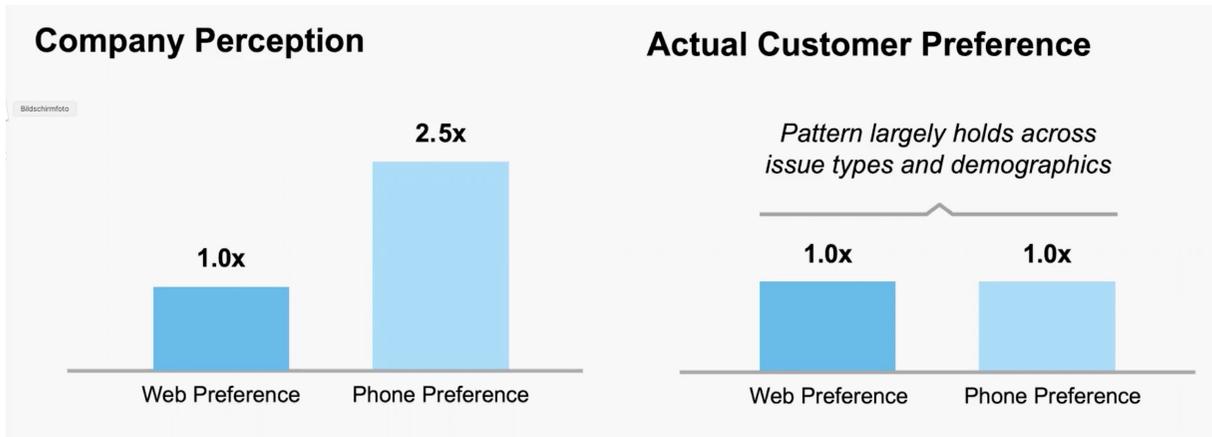
Auch mit allen neuen Kanälen – das Telefon und die Email dominieren immer noch, was den Anteil der Kontakte betrifft. Weil mit dem Telefon zusätzlich zum Inhalt auch Emotionen transportiert werden können bleibt dieser Kanal in Zukunft wichtig.

Bei der Weiterentwicklung der Online Kanälen muss berücksichtigt werden, dass die Anzahl Kontakte mit der Einführung der neuen Kanäle steigt.

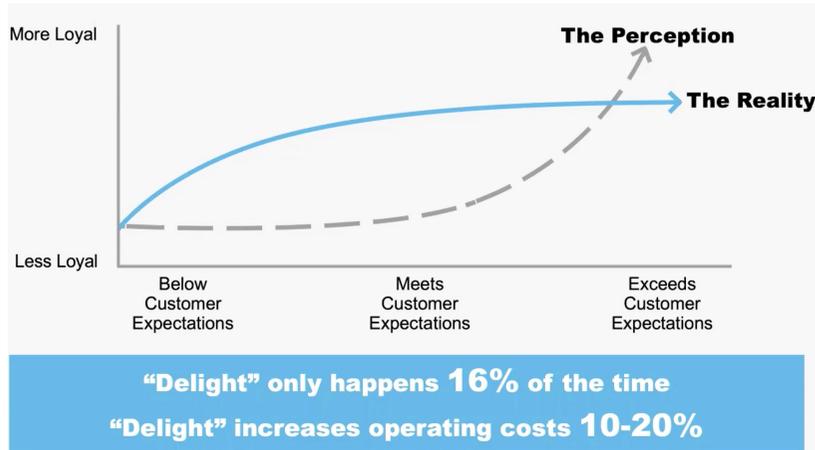
## Strategie: Priorisierung gemäss Benchmarking!

1. Stabilisieren und professionalisieren Telefon
2. Optimieren / Ersetzen Email durch strukturierte Kommunikation (dynamische Webformulare)
3. Ergänzen Self Service
4. Ergänzen Messengers/Bots

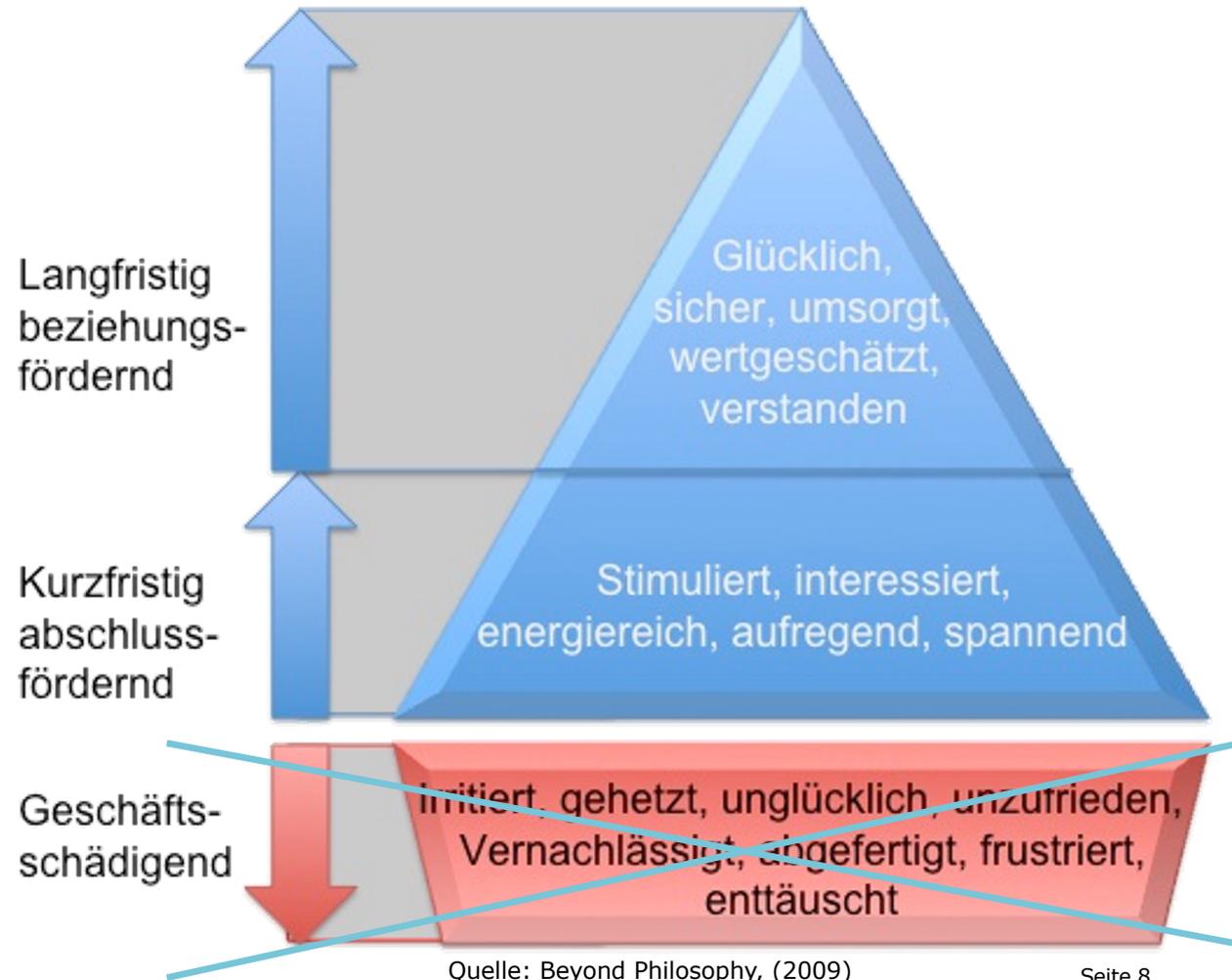
# Unsere Kunden rufen also an...



# Kunden denken dann an öffentliche Einrichtungen oder ihren Energieversorger, wenn es Probleme zu lösen gilt.



Quelle: Dixon, M (2019)



**Wie sich gute Erlebnisse darstellen...**



12. Juni 24

**Das ist ein Touchpoint!**

# Was der Kunde erwartet...



**Apple AirPods mit kabelgebundenem Ladecase**

Besuchen Sie den [Apple-Store](#)

★★★★☆ 26.816 Sternebewertungen | 748 beantwortete Fragen

Unverb. Preisempf.: 174,45 €  
Preis: **126,56 €**  
Sie sparen: 47,89 € (27%)

Preise inkl. temporär gesenkter USt. – ggf. Variation an der Kasse je nach Lieferadresse. [Informationen](#) zur gesenkten USt. in Deutschland.

**€ geschenkt:** Jetzt Amazon-Konto aufladen

Qualifiziert für [smile.amazon.de](#).

<b>Marke</b>	Apple
<b>Connections</b>	Kabellos
<b>Model Name</b>	AirPods
<b>Farbe</b>	Weiß
<b>Headphones Jack</b>	Lightning
<b>Headphones Form Factor</b>	Im Ohr
<b>Artikelgewicht</b>	8 Gramm

**Info zu diesem Artikel**

- Universelle Passform, die sich immer angenehm anfühlt
- Automatisches Einschalten und Verbinden
- Einfaches Setup für alle deine Apple-Geräte
- Schneller Zugriff auf Siri, indem du einfach „HeySiri“ sagst
- Nahtloses Wechseln zwischen Geräten
- Das Ladecase gibt dir eine Batterielaufzeit von mehr als 24 Stunden
- Case kann mit einem Lightning Connector geladen werden

[Mehr anzeigen](#)

Teilen    

**126,56 €**

GRATIS Lieferung: **Donnerstag, 17. Sept.**  
Siehe Details.

**Auf Lager.**

Menge:

[In den Einkaufswagen](#)

[Jetzt kaufen](#)

[Sichere Transaktion](#)

Verkauf und Versand durch Amazon.

Support: [Kostenloser Amazon-Produktsupport](#) [inbegriffen](#) [amazon prime](#)

Hier klicken und **GRATIS Premiumversand** mit Prime bekommen. 30-Tage Gratiszeitraum.

Geschenkoptionen

**Zubehör hinzufügen:**

[Apple Lightning auf USB Kabel \(2m\)](#)  
13,82 €

[Liefern an Nils - 82 Kreuzlingen](#)

Was der Kunde dann bekommt.



Seite 2 von ungefähr 446'000 Ergebnissen (0.95 Sekunden)

**Anzeigen** - Dubai Woman Receives Giant Fake Apple... ansehen



**Apple AirPods**  
2nd Gen. mit...  
CHF 141.00  
digitec.ch  
★★★★★ (9k+)  
Von Google



**Apple AirPods**  
2nd Gen. mit...  
CHF 169.00  
galaxus.ch  
Versand gr...  
Von Google



**Apple Wireless**  
In-Ear-Kopfhör...  
CHF 189.00  
Brack.ch  
Versand gr...  
Von Google



**Apple AirPods**  
Pro (Weiss...  
CHF 218.00  
digitec.ch  
★★★★★ (9k+)  
Von Google

itzy.com › newzy › dubai-woman-... - Diese Seite übersetzen  
**Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon - Itzy**  
 An online shopper in Dubai was shocked when she ordered wireless Apple AirPods from Amazon, only to get a fake product which was even bigger than her ...

www.socialnews.xyz › ... › Study - Diese Seite übersetzen  
**Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon ...**  
 03.05.2020 - Dubai, May 3 (SocialNews.XYZ) In a shock of her life, an online shopper in Dubai was left stunned when she ordered fake wireless Apple ...

thehealthland.com › UAE News - Diese Seite übersetzen  
**Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon ...**  
 04.05.2020 - Dubai: An online shopper in Dubai was left stunned when she ordered fake wireless Apple AirPods from Amazon, and received the device which ...

www.benforstermusic.co.uk › dub... - Diese Seite übersetzen  
**Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon**  
 Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon Woman in hysterics after receiving fake AirPods that were. Dubai Woman Receives Giant Fake ...

www.facebook.com › posts › wom... - Diese Seite übersetzen  
**Ask Daily Deals - Woman in Dubai receives giant fake Apple ...**  
 Woman in Dubai receives giant fake Apple AirPods from Amazon - News | Khaleej Times #shopping #deals...

in.pinterest.com › pin - Diese Seite übersetzen  
**Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon ...**  
 May 3, 2020 - In a shock of her life, an online shopper in Dubai was left stunned when she ordered fake wireless Apple AirPods from Amazon and received the ...

www.thenational.ae › uae › dubai-... - Diese Seite übersetzen  
**Dubai shopper baffled as Apple AirPods bigger than her head ...**  
 03.05.2020 - The woman claims she thought she was buying cut-price earbuds ... A shopper from Dubai said she was baffled when a pair of fake Apple AirPods larger than her head arrived from Amazon. ... She posted photos of the massive comedy props on Twitter. ... So today I received my

Was der Kunde dann sagt:

"I got the AirPods from Amazon last month. I knew they were fake because Amazon sells weird stuff, and it wasn't expensive.

I was shocked not going to lie, but we move on," she added...

**THE SUN** HOME NEWS ENTERTAINMENT LIFESTYLE SPORT

3.6K 72.1K 384.7K

**zay** @AI333zay · Apr 26  
Most of you saying its hairdryer, but I think its "eardryer"

27 454 11.5K

**Aleazy thought she would receive a petite white case set similar to the authentic Apple AirPods** Credit: Jam Press

**Victor Ola** @TheVictorOla · 25 Apr  
Replying to @AI333zay  
Are you kidding me? Do they make these for giants too?"

51

**People were left in hysterics at her shopping blunder** Credit: Jam Press

She added: "I got the AirPods from Amazon last month. I knew they were fake because Amazon sells weird stuff, and it wasn't expensive.

"I was shocked not going to lie but we move on."

One social media user joked: "Airpods for elephants I guess."

Another added: "Are you sure you ordered the right size?"

Meanwhile, one said: "Are you kidding me? Do they make these for giants too?"

**MOST READ IN FABULOUS**

**TAP TIPS** How to send lasers and other cool effects to your friends on iMessage

**BURNER PHONE** Hackers can now make phone chargers destroy your phone or set it on FIRE

**BY THE NUMBERS** Math genius 'predicted' violence and upheaval in 2020' EIGHT years ago

**EXPENSIVE NITE** IN Parents' anguish as Fortnite addict son spends \$20,000 savings...

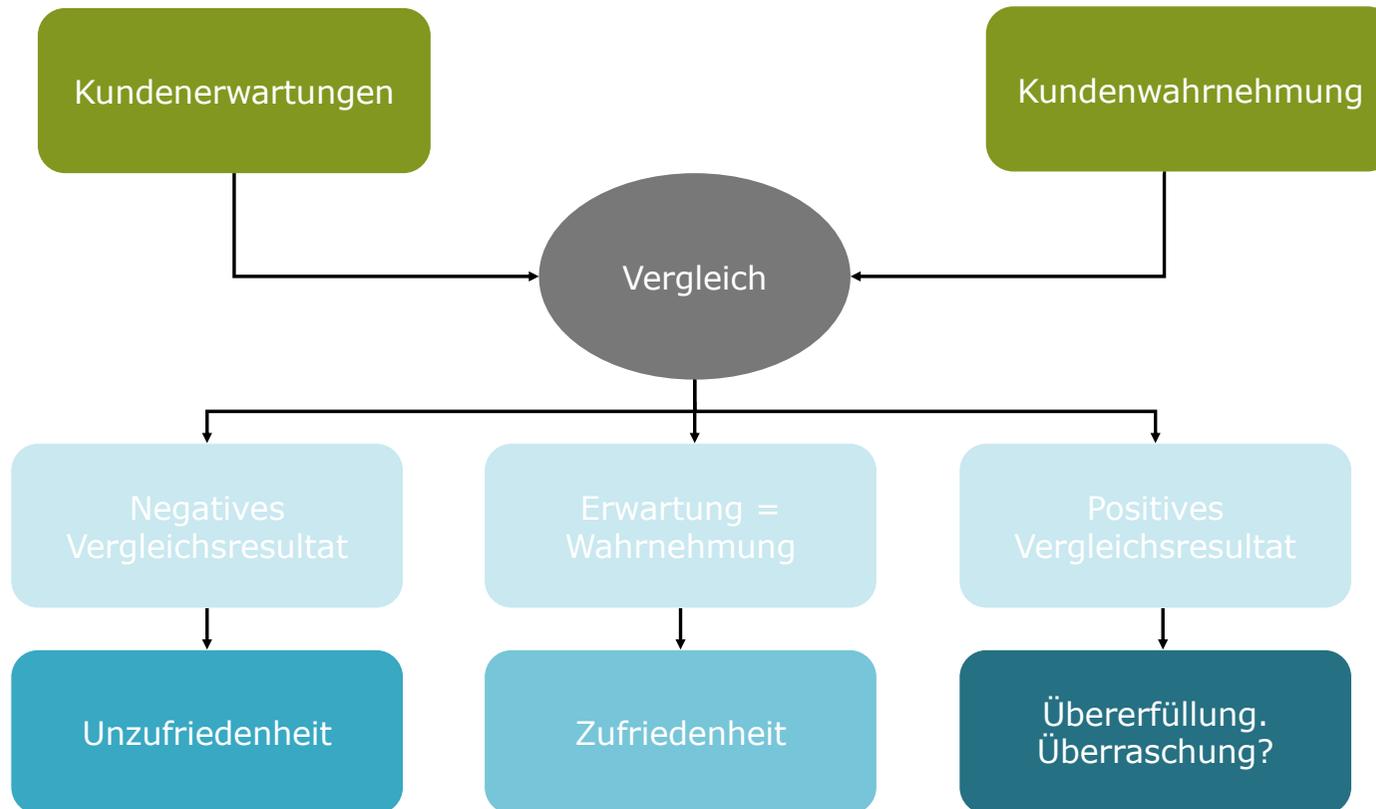
Previously, unhappy shoppers shared their disastrous online shopping fails.

We revealed how a Pretty Little Thing neon dress left a shopper looking "like a lollipop lady".

And we also told you about a Boohoo shopper who was left looking like she'd been "beaten up" after a £7 crop top dyed her skin "bruise" purple.

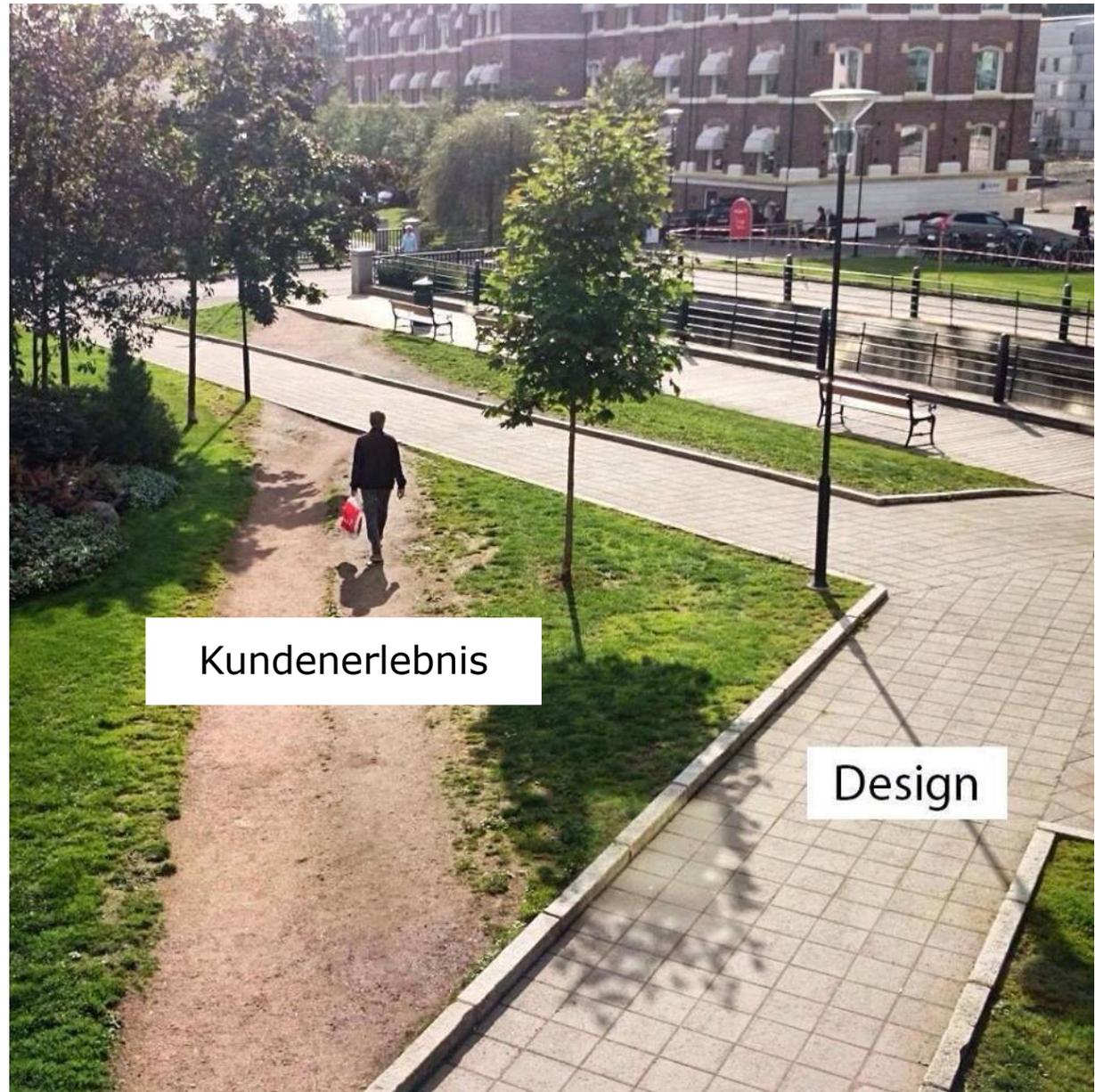



# Kundenzufriedenheit



Was ist eigentlich  
**Relevanz?**

Was erwartet  
der  
**KUNDE?**



## Welche Erwartungen haben Kunden an den Kundenservice? Bspw. Servqual ...

- ✓ Erreichbarkeit
  - ✓ telefonisch, per Fax, email etc.
  - ✓ Öffnungszeiten (bspw. Schalter vs. 7 x 24)
- ✓ Verlässlichkeit
  - ✓ SLAs werden eingehalten
  - ✓ man kümmert sich um Anliegen der Kunden
- ✓ Kongruenz
  - ✓ man weiss Bescheid über frühere Kundenkontakte (Kundenkontakthistorie)
  - ✓ Anliegen können auch über verschiedene Abteilungen bearbeitet werden
  - ✓ bspw. keine Post von 14 verschiedenen Stellen im Unternehmen
- ✓ Kompetenz
  - ✓ Richtige Kundendaten liegen vor
  - ✓ hohe Erstlösungsquote bei Standardvorfällen
- ✓ Einfühlungsvermögen/Verständnis
  - ✓ Freundlichkeit
  - ✓ Interesse an der Problemlösung
  - ✓ Verständnis für Probleme

**Und welche Befürchtungen haben sie?**

## Kundenerwartungen - Fakten

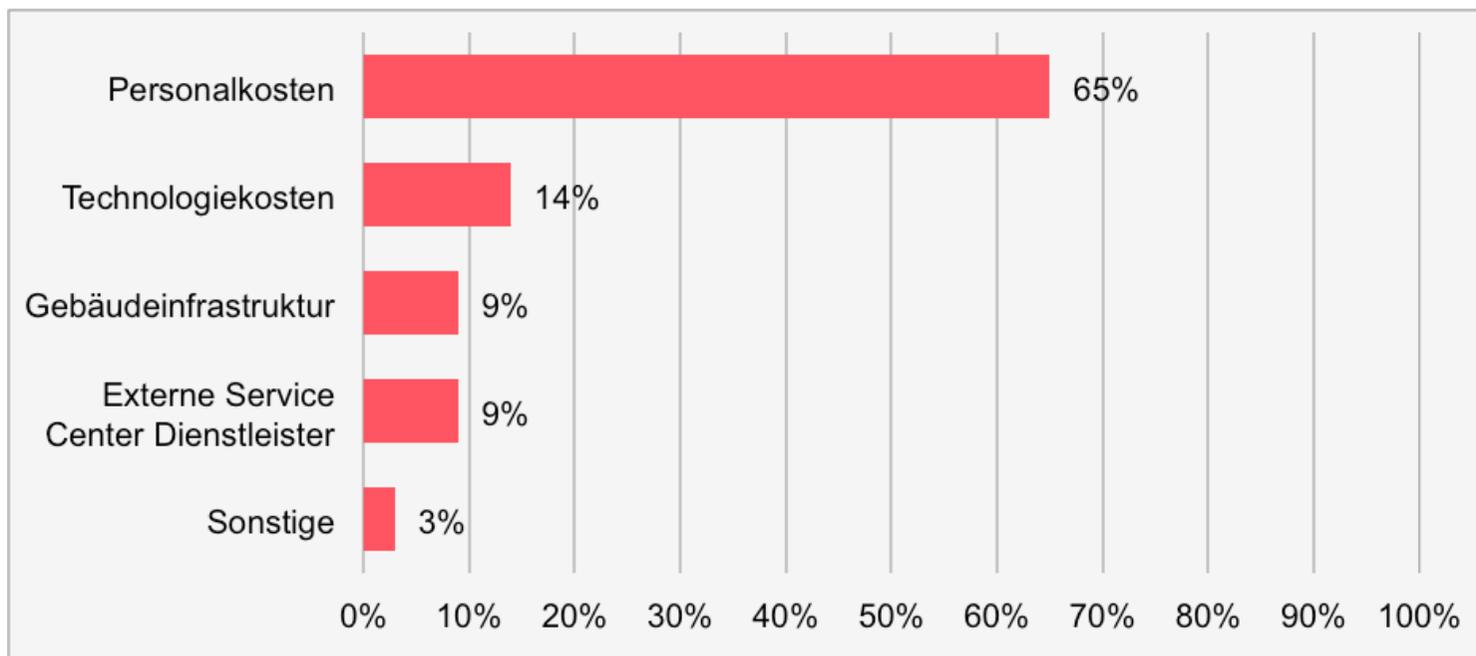
Items Ranked by Consumers	Importance
Knowledgeable and informed	92
Speaks clearly/easy to understand	89
Patient	88
Professional	88
Takes responsibility for resolving issue	88
Cares and wants to help	87
Understands situation	86
How quickly they answered the phone	86
Able to speak with person without long delay	85
Friendly and courteous	84
Able to resolve issue in single interactions	83
Flexible and creative	82
Clear connection without delays or lags	82
Appreciates your business	81
Authority to solve without transferring	81
Minimize waiting time	81

Minimize waiting time	81
Provides follow-up to make sure issue is resolved	79
Person instead of automated system	77
Able to resolve issue without being transferred	73
Easily access person from automated menu	73
Multiple contact options	72
Easily access person while browsing website	69
Easy-to-use automated menu	66
Consistent policies and procedures	61
Consistent with company image	59
Automated system that resolves issues	42

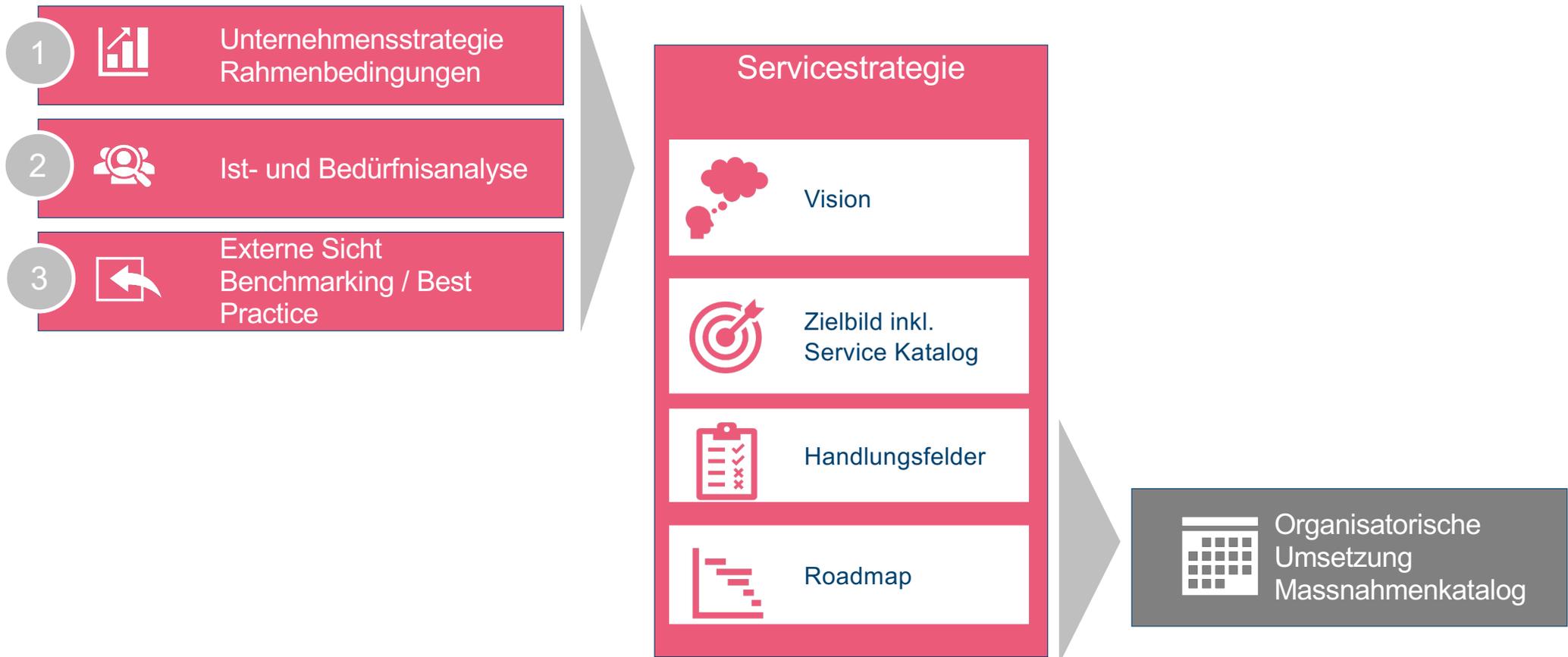
  

<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#4682B4; margin-right:5px;"></span> <i>Empathy and Advocacy</i>
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#ADD8E6; margin-right:5px;"></span> <i>Efficiency</i>
<span style="display:inline-block; width:15px; height:10px; background-color:#696969; margin-right:5px;"></span> <i>Automation</i>

## Kosten...



# Weniger als 10% aller Organisationen in der Schweiz haben eine Servicestrategie!



## Was ist eigentlich unsere Service Vision?

„Die Intelligenz von der Strasse hinter den Monitor zu bekommen“.

„Platz 1 in der Service-Bewertung von K-Tipp noch vor dem Hauptwettbewerber“.

„Den CAT-Award oder CCV Quality Award gewinnen“.

Die künftige CEO-Karriere startet bei unserer Bank im Contact Center!

Vom Kunden als „kompetenter Begleiter in einer Digitalen Welt“ wahrgenommen werden.

## Was wollen Sie 2026 über Ihren Kundenservice in der Zeitung lesen?

Fazit: Das Contact Center  
muss raus aus der  
**Cost-Center-Falle!**

# Strategieinstrument: Die Value-Irritant-Matrix



# Schritt 1: Geschäftsvorfälle zuordnen und Matrix aufstellen

Das Unternehmen...

will Dialog  
(weil es lernen, sparen  
oder verkaufen kann)

will keinen Dialog  
(weil es Geld kostet)

<p style="text-align: center;"><b>Prozesse vereinfachen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onboarding</li> <li>• Rechtliche Vorgaben, Identifikation etc.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Werthaltige Gespräche ausschöpfen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose und Beratungsgespräche</li> <li>• Events und Zugang zu Experten</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Prozesse/Dialoge überflüssig machen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerden aller Art (Lernende Prozesse einführen)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Prozesse automatisieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Arten von Tracking</li> <li>• Datenhaltung, Datentransfer, Datenmutation</li> <li>• Beantwortung aller Fragen, deren Antworten wir kennen.</li> </ul>

will keinen Dialog (weil es nervt!)

will Dialog (braucht Rat oder Hilfe oder Produkte!)

Der Kunde...

# Und was heisst das für die Kontaktvolumina in Jahr 1 nach Einführung?



## Es kommt auf den Geschäftsvorfall an!

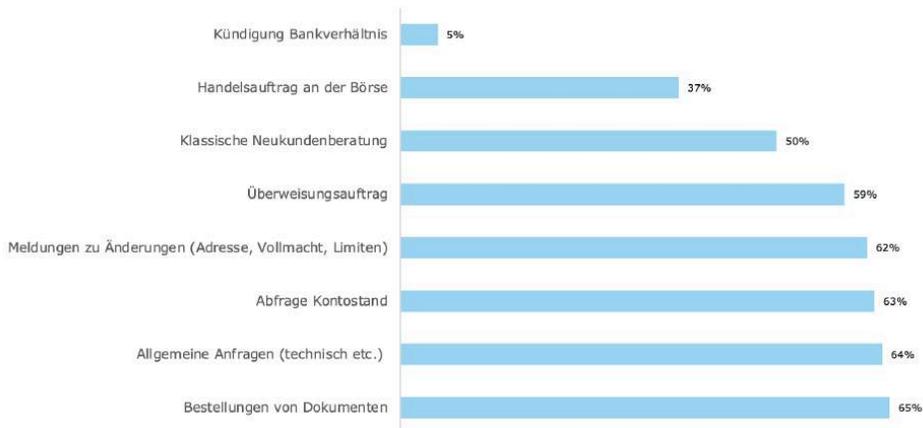


Abbildung 18: Welche dieser Aufgaben können Sie sich vorstellen im schriftlichen Chat zu erledigen. Fokus auf bankeigene Kanäle, n=1501

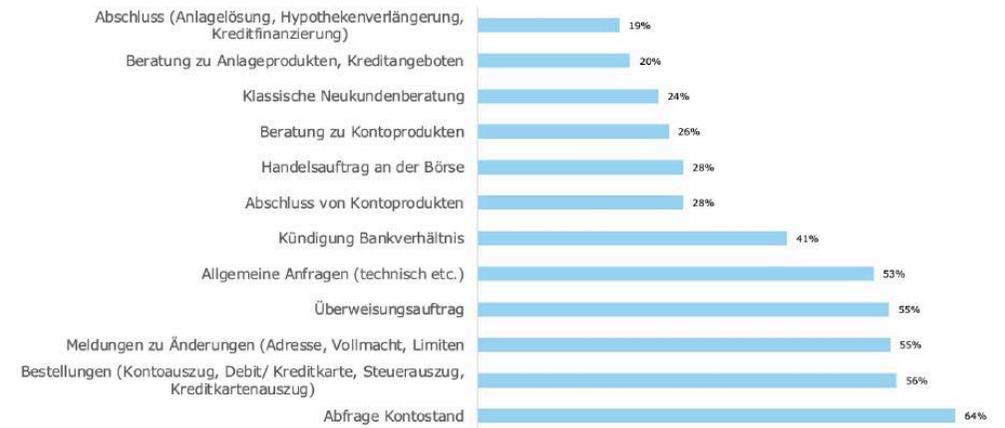


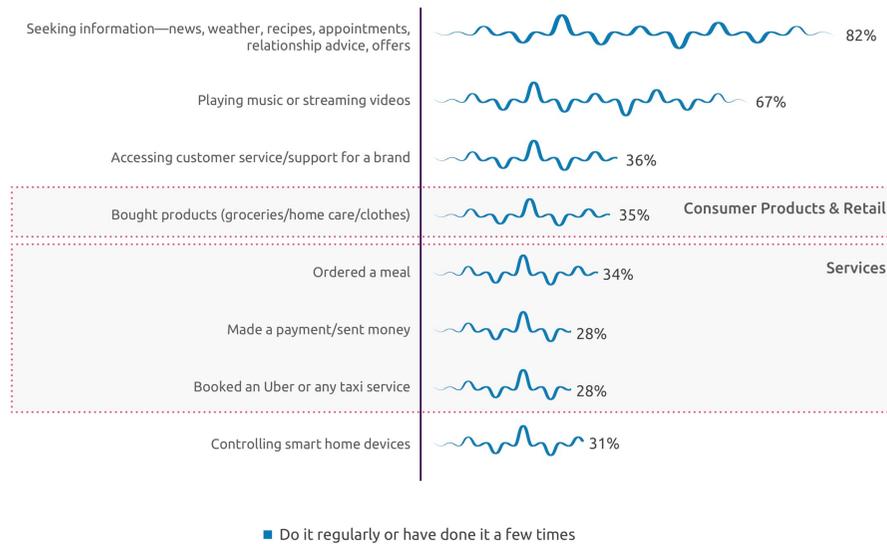
Abbildung 22: Bei welchen Aufgaben können Sie sich vorstellen mit einem Chatbot zu schreiben, anstelle mit einem menschlichen Berater zu chatten? n=1501

Quelle: Hundertmark, S.; Hafner, N. (2021)

Ob Chat oder Chatbot vom Kunden akzeptiert werden, hängt stark vom Geschäftsvorfall ab! Hier ist bspw. deutlich zu sehen, dass Kunden ungern die Bankbeziehung per Chat kündigen, aber dazu mehrheitlich einen Bot nutzen würden!

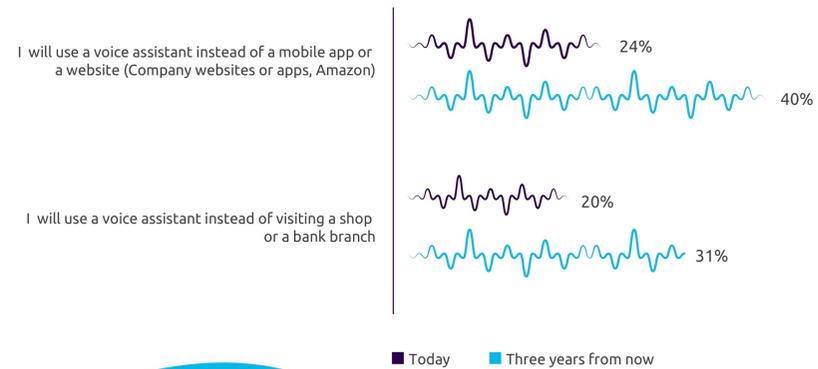
# Wie sich das Kundenmanagement durch Bots verändern wird...

Level of usage across a variety of functions



Source: Capgemini Digital Transformation Institute, Conversational Commerce Survey, October–November 2017, N = 2,558 users in the US, UK, France, and Germany.

Share of consumers who would prefer voice assistants over apps or physical retail stores



Source: Capgemini Digital Transformation Institute, Conversational Commerce Survey, October–November 2017, N = 5,041 consumers in the US, UK, France, and Germany.

**40%**  
Consumers who will use a voice assistant instead of a mobile app or a website, three years from now

Bedeutet aber auch, ich muss mich erinnern...



Hallo ich bin der Goldfisch. Wer bist Du?

Ich bin der Nils.

Freut mich Nils, muss weiter, sorry...

[schwimmt eine Runde]

Hallo ich bin der Goldfisch. Wer bist Du?

Ich bin der Nils.

Freut mich Nils, muss weiter, sorry...

[schwimmt eine Runde]

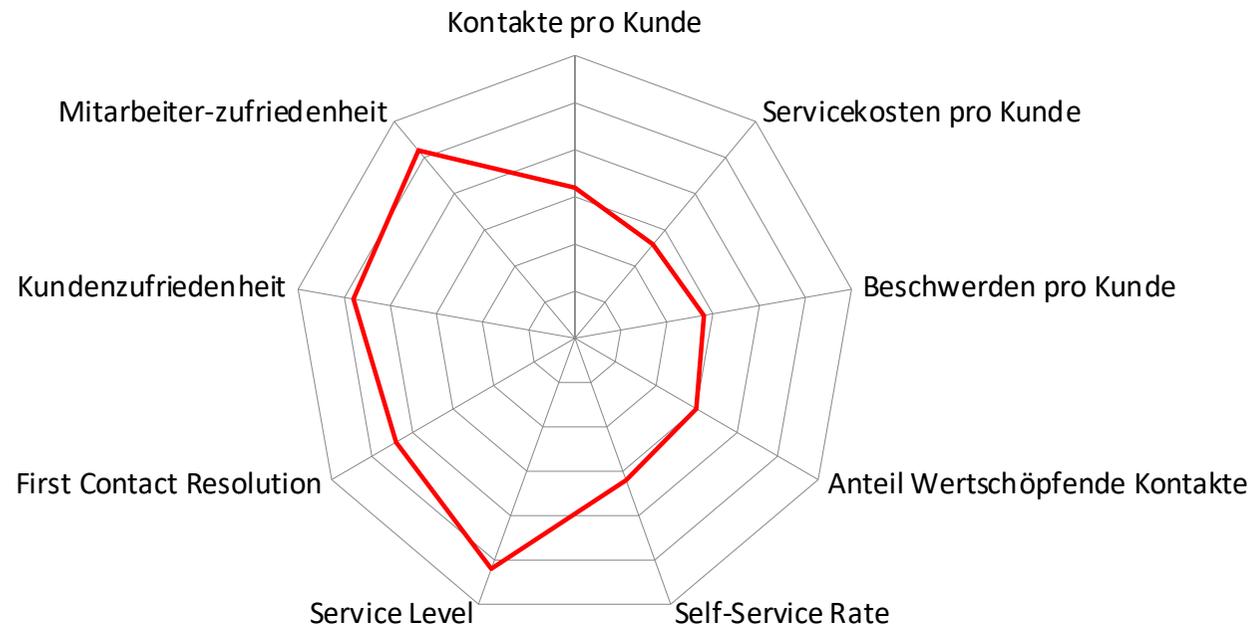
Hallo ich bin der Goldfisch. Wer bist Du?

Ich bin der Nils.

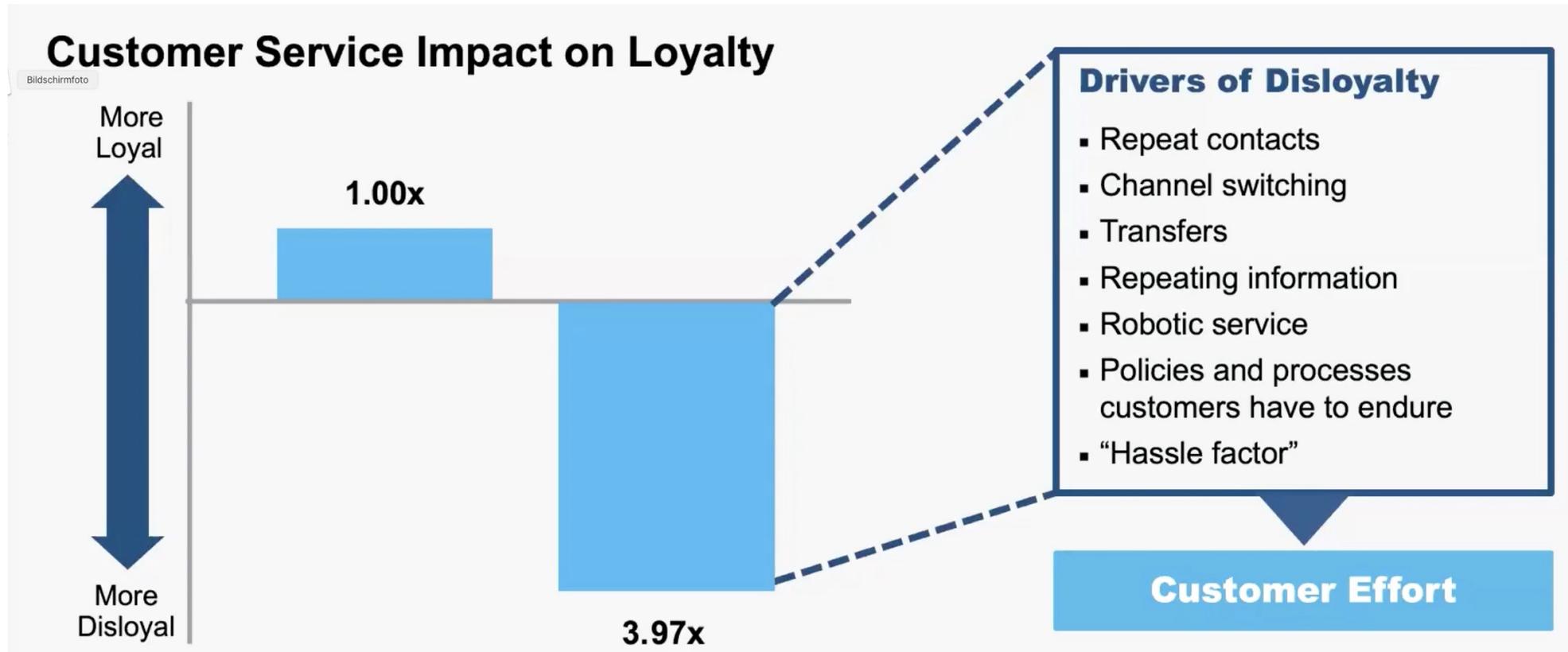
Freut mich Nils, muss weiter, sorry...

[schwimmt eine Runde –  
Schleife unendlich]

## Setzen Sie die richtigen KPIs auf: Kennzahlen, mit denen der CFO den Kundenservice besser versteht.



## Der Service-Level adressiert keinen der wichtigsten Treiber negativer Loyalität



Quelle: Dixon, M (2019)

## Und setzen Sie die KPIs richtig auf!

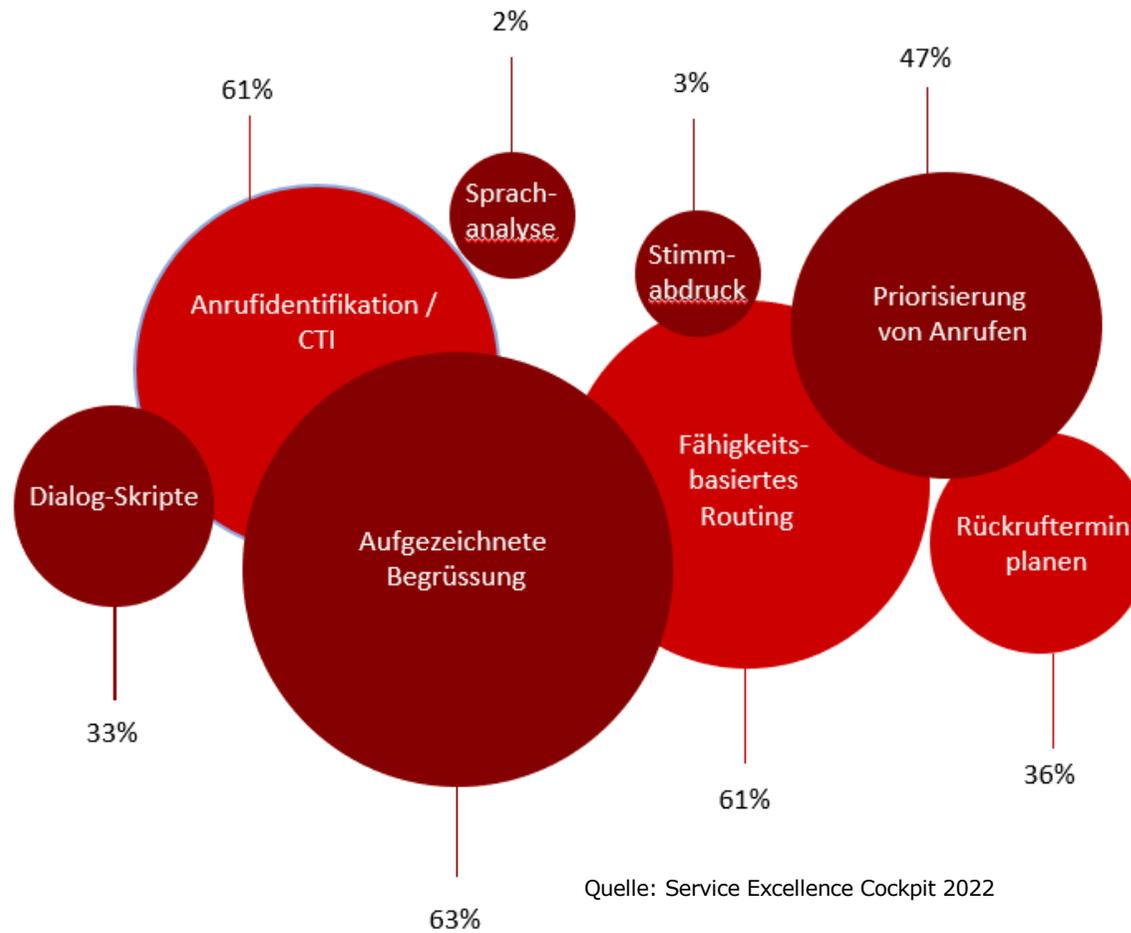
The screenshot shows the EMP online store interface. At the top, there is a navigation bar with categories: Neu, Frauen, Männer, Große Größen, Bands, Filme & Serien, Gaming, Fun & Lifestyle, and Ac. A search bar contains the text "Wonach suchst du?". Below the navigation bar, a promotional banner reads "GRATIS VERSAND ab 59,99 € Jetzt bestellen!". The main content area displays a green checkmark and the text "✓ Vielen Dank!". Below this, a message states: "Wir werden deine Bestellung so schnell wie möglich bearbeiten. Du solltest in Kürze eine Bestellbestätigung per E-Mail erhalten. Deine Bestellnummer ist 101414356".

On the left side, there is a section for "Lieferadresse:" with the address: Petra Grabowsky, An der Lehmkauf 19a, 67729 Sippersfeld, Deutschland. To the right, a "Versand" section indicates "Paketankunft: voraussichtlich zwischen Freitag, 08.05.2020 - Samstag".

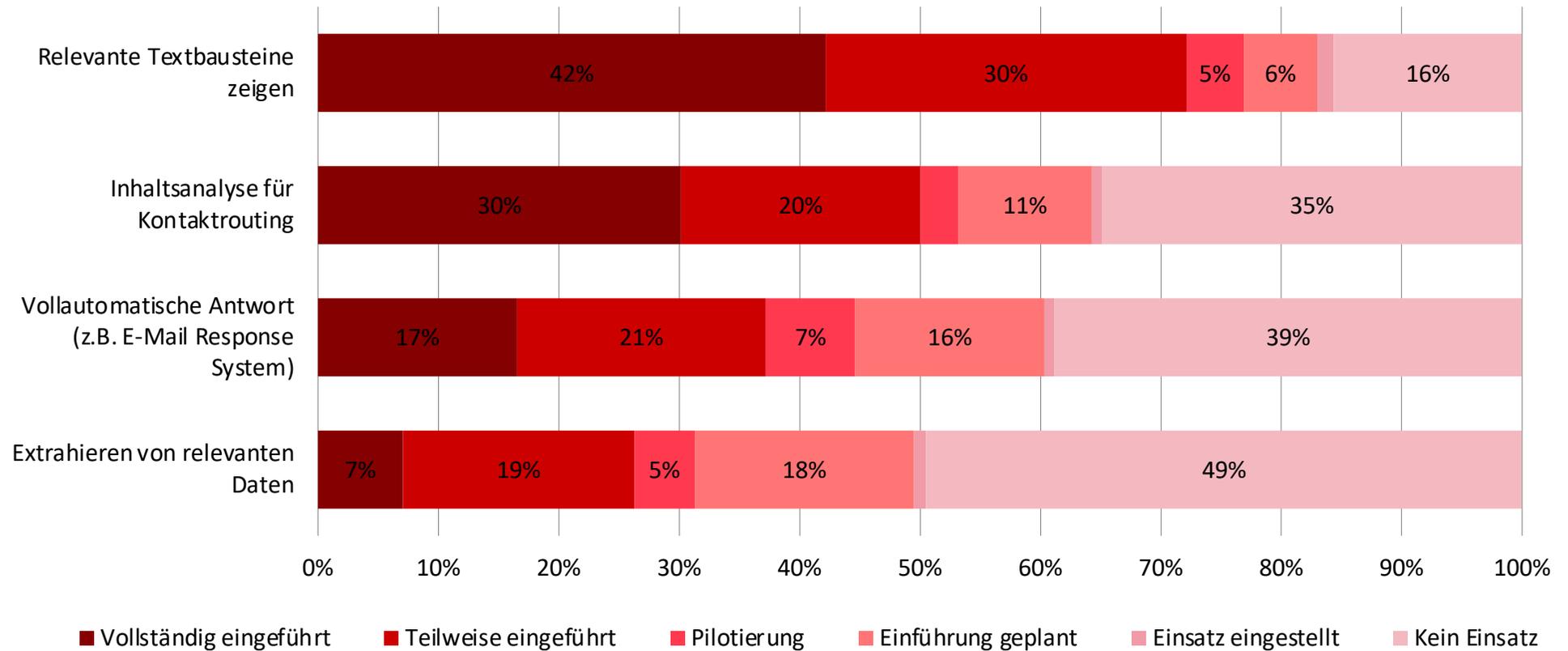
A prominent white survey overlay is centered on the screen. It asks: "Wie zufrieden warst du mit dem Käuferlebnis in unserem Shop?". Below the question is a horizontal row of 11 buttons labeled 0 through 10. Under button 0 is the text "Sehr unwahrscheinlich" and under button 10 is "Sehr wahrscheinlich". At the bottom of the survey, it says "Powered by zenloop".

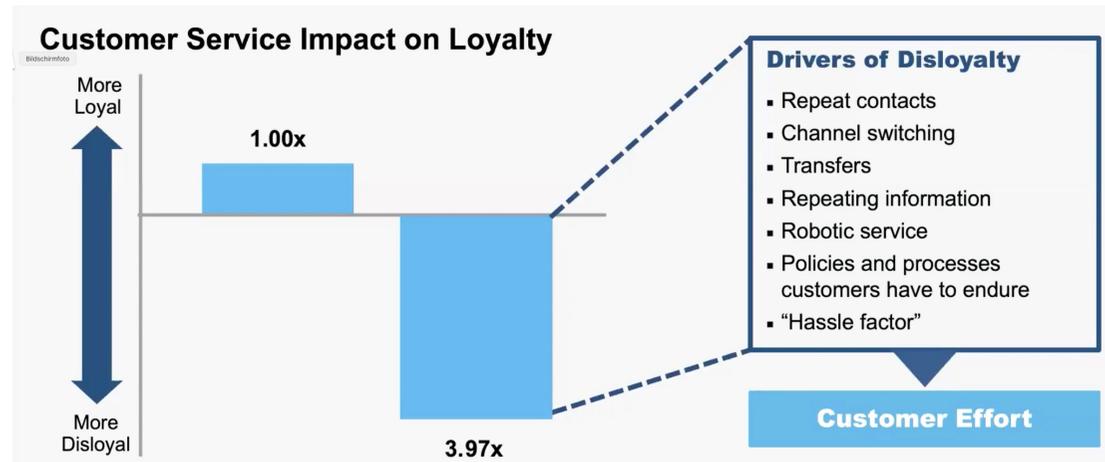
At the bottom left of the page, there is a section titled "1 kleines Geschenk wartet" with a gift icon and a "Gutscheine auswählen" button. Below that is a section for "Deine Bestellung" with a checkmark icon.

## Einsatz der richtigen Technologien - Voice



## Einsatz der richtigen Technologien - Schrift





**WAS DARF EIN MITARBEITER?  
WAS KOSTET UNS DAS, WENN  
ER/SIE ETWAS NICHT DARF?**

## Fazit – über was habe ich eigentlich geredet?

1. Menschen wachen selten auf und denken an ihre Gemeinde oder ihren Energieversorger!
2. Die Welt wird komplexer, wer Erfolg haben will, muss Komplexität reduzieren!
3. Automatisierung ist eine Lösung im Kundenkontakt.
4. Aber man kann, darf und sollte nicht alles automatisieren.
5. Conversational Automation ist die Lösung mit dem schnellsten Reifegrad-Wachstum.
6. Und zwar über die gesamte Journey nicht nur im Service.
7. Das bedeutet aber auch eine intelligente Steuerung weg von Telefon.
8. Das bedeutet auch, die richtigen Kennzahlen zu messen und zu steuern.
9. Der geschickte Einsatz von Technologie hilft öffentlichen Organisationen, fit für die Zukunft des Kundendialogs zu sein.

**Aber das wird noch viel Arbeit ...**



Danke fürs Zuhören,  
bei Fragen:  
einfach fragen!

Hochschule Luzern  
Wirtschaft  
Prof. Dr. Nils Hafner  
Kundenerlebnisübermittler

T direkt +41 41 757 67 73  
nils.hafner@hslu.ch

FH Zentralschweiz

