

DIGITAL STRATEGY IM CUSTOMER SERVICE

Digitalisierung ist nicht mehr nur in der übergeordneten Unternehmensstrategie verankert, sondern muss immer stärker in die Strategien der einzelnen Geschäftsbereiche einfließen. So auch in den Kundenservice. Mit einer Digitalisierungsstrategie werden die Hürden der digitalen Transformation im Customer Service erfolgreich gemeistert. Die Ansprüche der digitalen, modernen Kunden von morgen werden schon heute getroffen.



ERFOLGREICH IN DIE ZUKUNFT STARTEN

Veränderte Servicewünsche der modernen Kunden und ein Anstieg der Anfragen beschäftigen den Customer Service von heute maßgeblich. Kunden wollen schnell, jederzeit, überall und ohne Medienbruch entlang ihrer Customer Journey eine Lösung für ihr Serviceanliegen erhalten.

— Diesen neuen Anforderungen der Kunden soll der moderne Kundenservice entsprechen. Dabei setzen die großen Player am Markt Maßstäbe, denen auch die kleinen und mittelständischen Unternehmen gerecht werden müssen.

Immer im Fokus, das Ziel einen innovativen Kundenservice zu etablieren. Die Möglichkeiten sind vielfältig: von der Entwicklung eines Multi-Channel Ansatzes, über die Integration von Chatbots oder die Einbindung der Social Media-Kanäle bis hin zu kontextbasiertem Service, personalisiert auf das Anliegen des jeweiligen Kunden. Basis für all das bildet die richtige Digital Strategy.

Die passende Digitalisierungsstrategie für Ihren Customer Service

— Wie der moderne, digitale Kundenservice in Ihrem Unternehmen aussehen kann und welche Lösungsansätze sinnvoll sind, definieren unsere Experten mit Ihnen gemeinsam. Dazu entwickeln wir eine ganz spezifische Digital Strategy – mit relevanten Entscheidungsvorlagen und konkreten, erlebbaren Prototypen sowie praxisnahen Beratungsergebnissen.

DIGITALE TRANSFORMATION

56 %

der Unternehmen setzen die digitale Transformation unter die Top 3 Themen auf ihrer Agenda

42 %

der Unternehmen fühlen sich für die digitale Transformation gerüstet

24 %

der Unternehmen haben eine Digitalisierungsstrategie festgelegt

NUTZEN DER UNYMIRA DIGITAL STRATEGY IM CUSTOMER SERVICE



Umsetzbar – wir entwickeln Strategien überprüft auf ihre Realisierbarkeit



Produktanbieterunabhängig – wir evaluieren das Produkt, das Sie wirklich weiterbringt



Vollumfänglich – mit Experten aus allen Disziplinen, wie Strategie, Entwicklung, UX-Design gestalten wir ihre erlebbare Strategie



Fundiert – seit über 25 Jahren sind wir mit unseren Lösungen und Leistungen am Markt etabliert











Vernetzt – Vernetzung wird aktiv gefördert und Informationssilos aufgelöst



Zukunftsfähig – wir haben die Innovationen von morgen im Blick

Das unymira Beratungsmodell

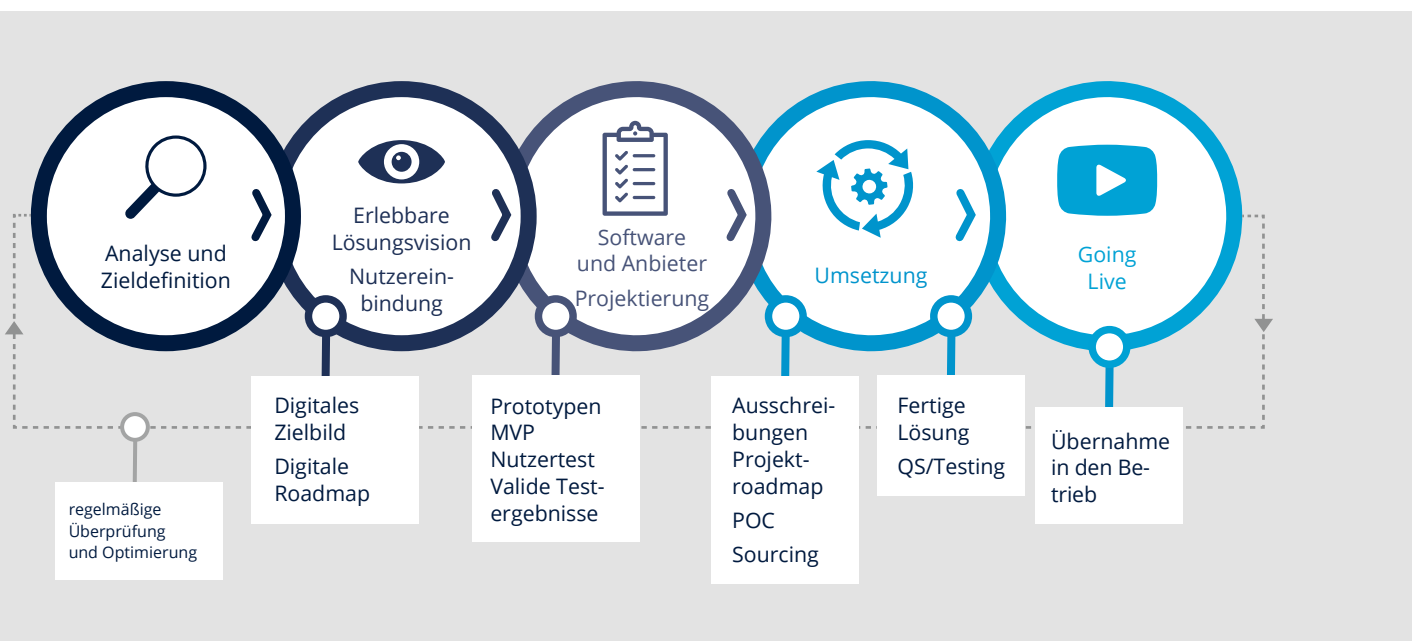
— Gemeinsam mit Ihnen gehen wir den Schritt in die digitale Transformation und definieren für Ihren Kundenservice die richtige Digital Strategy. Dabei setzen wir auf unser bewährtes Beratungsmodell und geben die entscheidenden Antworten auf Fragen wie z.B.:

-  Wer sind die digitalen Challenger und Newcomer im Wettbewerb und was sind die richtigen Antworten auf diese Herausforderung?
-  Wie stelle ich eine konsistente Customer Experience über alle Kanäle und Touchpoints sicher?
-  Wie schaffe ich eine effektive Kombination zwischen Social Media, Mobile und Call Center mit hoher Service-Qualität?
-  Welche Serviceleistungen biete ich meinen Kunden auf welchen Kanälen?
-  Welche digitalen Fähigkeiten, IT-Prozesse und Sourcingmodelle benötige ich?
-  Wie finde ich die konkreten Projekte der Digitalisierung und bringe diese in eine sinnvolle Roadmap?
-  Wie kann ich neue Themen, wie Internet of Things und AI, für meinen Customer Service effektiv nutzen?
-  Wie setze ich die Digital Strategy konkret, effizient und erfolgreich im Bereich Kundenservice um?



Projektvorgehen bei Entwicklung einer Digital Strategy

— Digitalisierung ist kein schnelles und einfaches Projekt. Es sollte schrittweise angegangen und in Phasen betrachtet werden. Folgende Digitalisierungsphasen werden in einem Digital Strategy Projekt von unymira berücksichtigt und je nach Ihren Anforderungen und Ihrem Wissensstand vertieft:



TRENDTHEMEN CUSTOMER SERVICE

— Ein zentraler Baustein unserer Digital Strategy ist die Analyse, Bewertung und eine Empfehlung zur Umsetzung der Trendthemen im Customer Service. Wir bewerten, welche Trends sinnvoll sind für Ihren Kundenservice und welche nicht und wie Sie diese ggf. passend in Ihrer Digitalisierungsstrategie verankern.

Künstliche Intelligenz (KI)

— Artificial Intelligence wird speziell im Customer Service zunehmend relevanter. Sie bietet Chancen und Herausforderungen. In unserer Strategie bewerten wir die Möglichkeiten für Ihren Kundenservice und geben erste Ansätze zum möglichen Einsatz und der Umsetzbarkeit.



Chatbot

— Chatbots sind das Trendthema des Kundenservice. Mittlerweile sind sie in der Branche etabliert und praxisnahe Umsetzungen werden möglich. Wir bewerten die Möglichkeiten eines Chatbots in Ihrem Einsatzumfeld und etablieren mit Ihnen die beste Lösung zur erfolgreichen Verbindung zwischen Mensch und Technologie.

Unymira – von Know-how und Erfahrungen profitieren

— Eine Digital Strategy bildet die Basis für Ihren Erfolg entlang der Customer Journey. Gemeinsam definieren wir Ihre Anforderungen und setzen unsere jahrelange Expertise im Customer Service und unseren Drang nach Innovation gewinnbringend für Sie ein.

Unymira verbindet dabei praxiserprobte digitale Strategien, begeisternde Digital Experience, professionelle IT-Umsetzungskompetenz und marktführende Softwareprodukte. Diese ganzheitliche Erfolgsformel bringt Ihr Unternehmen, Ihre Marken und Ihre Produkte in der Digitalisierung den entscheidenden Schritt nach vorne.

“Was wir an unymira so schätzen ist der ständige Blick in die Zukunft. In enger Abstimmung mit den Kunden verbessern sie ständig ihre Produkte und Leistungen. So wissen wir, wir haben immer die beste und innovativste Lösung am Markt.”

Wolfgang Schneider,
Project Manager, LIWEST

LIWEST
Ein Kabel Alle Medien

Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne!