

Next Gen Customer Experience

Das Kundenerlebnis als Alleinstellungsmerkmal



Im Zeitalter des Kunden wird das Konzept der digitalen Transformation immer komplexer.

Früher war digital gleichbedeutend mit effizient.

Papierlos

Wie können wir unsere Druckkosten verringern?

Produktivität

Wie können wir Workflows automatisieren?

Self-Service

Wie können wir Personalkosten senken?

Doch heute geht es vielmehr um das Erlebnis.

Kundenverständnis

Können wir beweisen, dass wir unsere Kunden kennen?

Relevanz

Wie können wir Kundentreue und -bindung steigern?

Engagement

Wie können wir uns von anderen abheben?

Vernetzte Kommunikation: Unternehmen müssen nahtlos über verschiedene Kanäle und Systeme kommunizieren und interagieren

Organisationen können über 20 verschiedene Systeme und Touchpoints haben.

Customer Touchpoints



Business Systeme

Billing Systeme

Fach-anwendung en

CRM

ERP

CCM

Marketing

Eine neue Kundengeneration erwartet neue Kommunikationskanäle

	Internet / Web-Chat	Soziale Medien	Elektronische Nachrichten <small>(z. B. E-Mail, SMS)</small>	Smartphone- Apps	Telefon
Generation Y <small>(geb. 1981 - 1999)</small>	24 % <small>(1. Wahl)</small>	24 % <small>(1. Wahl)</small>	21 % <small>(3. Wahl)</small>	19 % <small>(4. Wahl)</small>	12 % <small>(5. Wahl)</small>
Generation X <small>(geb. 1961 - 1980)</small>	21 % <small>(3. Wahl)</small>	12 % <small>(4. Wahl)</small>	28 % <small>(2. Wahl)</small>	11 % <small>(5. Wahl)</small>	29 % <small>(1. Wahl)</small>
Babyboomer <small>(geb. 1945 - 1960)</small>	7 % <small>(3. Wahl)</small>	2 % <small>(5. Wahl)</small>	24 % <small>(2. Wahl)</small>	3 % <small>(4. Wahl)</small>	64 % <small>(1. Wahl)</small>
Senioren <small>(geb. vor 1944)</small>	2 % <small>(3. Wahl)</small>	1 % <small>(4. Wahl)</small>	6 % <small>(2. Wahl)</small>	1 % <small>(5. Wahl)</small>	90 % <small>(1. Wahl)</small>

Quelle: KPCP Internet Trends 2016

Das Kundenerlebnis (Customer Experience) als Alleinstellungsmerkmal

Bis zum Jahr 2020...



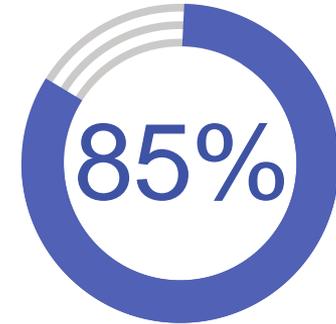
...wird die **Customer Experience** die Faktoren Preis und Produkt als **Alleinstellungsmerkmal** abgelöst haben.

Quelle: WalkerInfo



... werden **50% der Produktinvestitionen** eine **Verbesserung der Customer Experience** zum Ziel haben.

Quelle : Gartner



... werden Kunden **85% ihrer Interaktion** mit Unternehmen **ohne deren Angestellte** durchführen.

Quelle : Gartner

Der Wettbewerb um die Aufmerksamkeit ist groß

Der Kampf um Aufmerksamkeit

12
Sekunden

Die durchschnittliche Aufmerksamkeitsspanne im Jahr 2000.

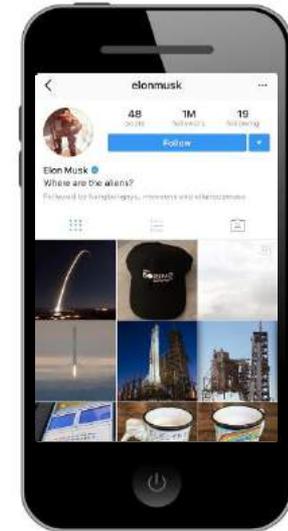
8
Sekunden

Die durchschnittliche Aufmerksamkeitsspanne im Jahr 2013.

9
Sekunden

Die durchschnittliche Aufmerksamkeitsspanne eines Goldfisches.

Leicht verständlicher Content



Quellen: Microsoft and Twitter

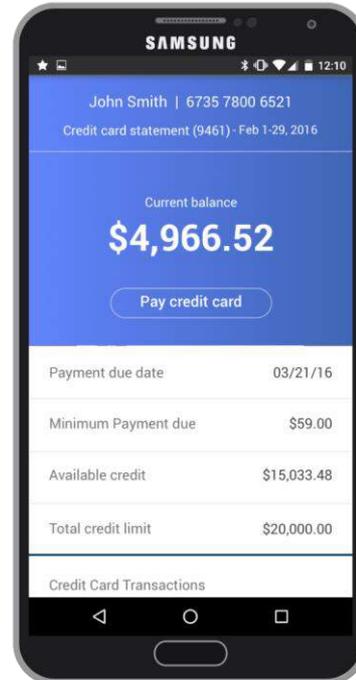
Mobile First

Von statischen zu dynamischen Inhalten

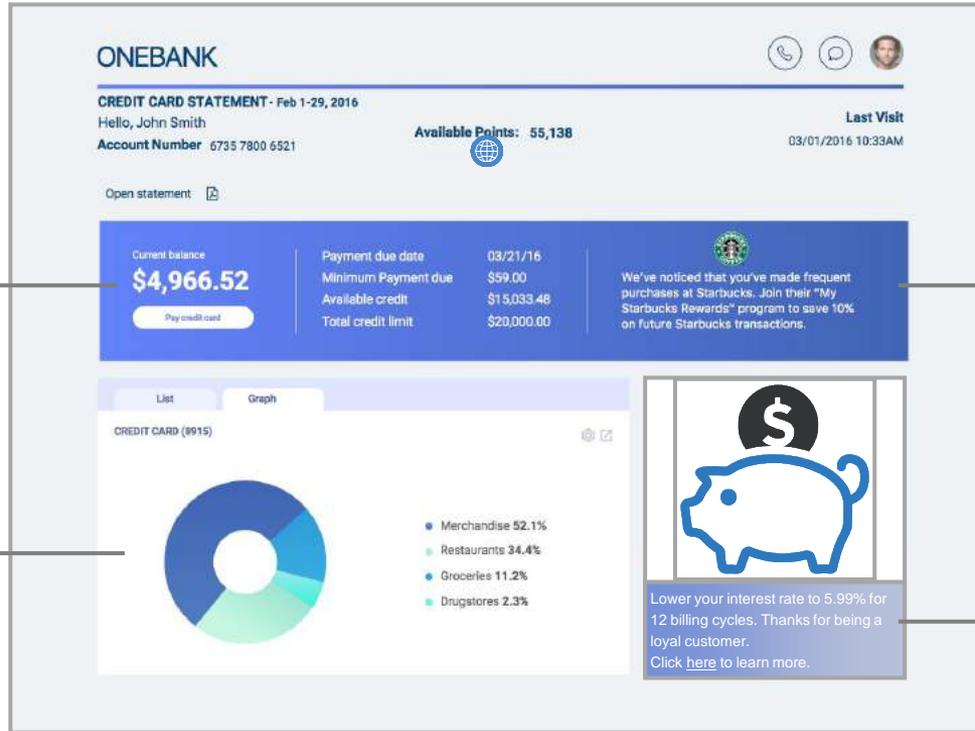
Aktuell:
Statisch,
PDF



Künftig:
Dynamisch,
interaktiv,
personalisiert



Dynamisch, interaktiv, personalisiert



Sofortiger
Call to
Action

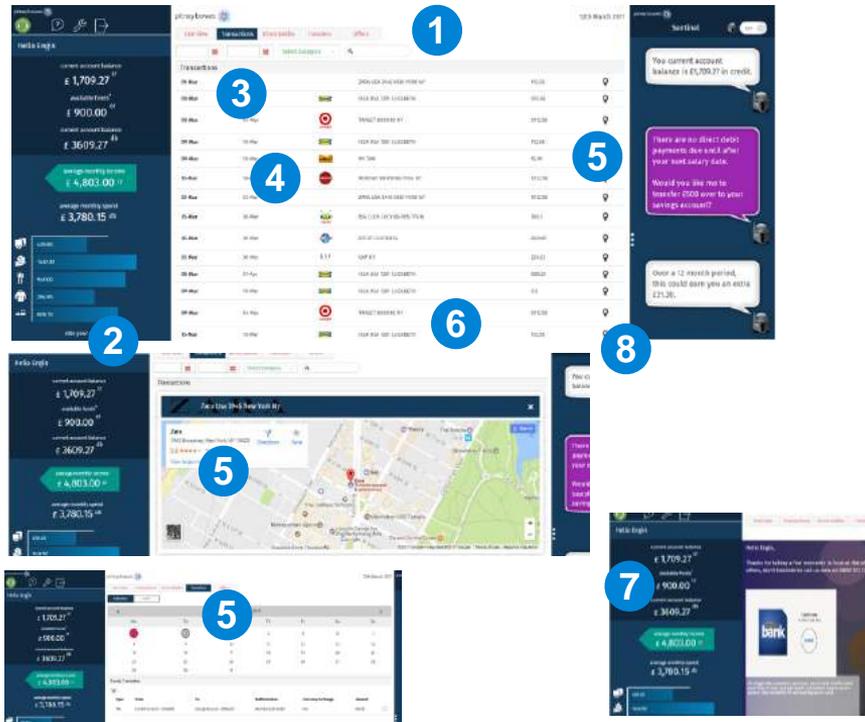
Mit Kunden
interagieren

Personalisiert
Einfache Nutzung
Kundenbindung

Personalisiert
Cross-/Up-Selling-
Möglichkeiten

Anwendungsszenario:

Retail Banking: Umfassende Möglichkeiten



Im Einsatz

- Mit EngageOne® Connect können unnötige Ausdrücke vermieden, die Zustellung gesichert und weiterführende Informationen hinterlegt werden.
- Webseite, auf die durch sichere E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung zugegriffen wird.
- Der Zugriff auf die Seite kann mit "auto open" gesichert werden und die Erfahrung verbessert werden.
- Überwachung & Reporting der Nicht-Zustellungen.

1. Alle Informationen auf einen Blick
2. Freie Darstellung & Aggregation einzelner Ausgabetypen
3. Ansprechende Darstellung relevanter Daten
4. Visualisierung der Ausgabekategorien
5. Ergänzende Geo- und Lokations-Informationen
6. Kontextabhängige & ergänzende Angebote
7. Regelbasierte Kontoführung
8. Interaktiver Chat mit Berater

Erreichen Sie den Kunden wo auch immer er sich gerade befindet.

Erweitern Sie Ihre Reichweite.

Verwalten Sie die Zustellung über traditionelle Kanäle, wie E-Mail, SMS und Push-Benachrichtigungen.

Verschaffen Sie sich sofortigen Einblick.

Überwachen und bewerten Sie das Ergebnis jeder Kommunikation, einschließlich:

- Empfang von Nachrichten
- Öffnungsraten
- Click-Through-Raten
- Bounce-Back-Raten
- Löschen von Nachrichten
- Opt-Out-Raten
- Spam-Warnungen

Behalten Sie die volle Kontrolle.

Wählen Sie Kanäle auf Basis der Kundenvorlieben.

Erstellen Sie prüffähige Zustellungsnachweise.

Leiten Sie unzustellbare Nachrichten auf einen anderen Kanal um.

Geschäftlicher Nutzen

Eine leistungsstarke End-to-End Lösung

Erstellen neuer, interaktiver Kommunikation oder Verwenden vorhandener HTML-Assets.

Einbetten und Bearbeiten von HTML5-Elementen, um ansprechende und interaktive Inhalte zu erstellen.

Intelligente Auswertungen in Echtzeit über die Bereitstellung und Interaktion – entweder per integriertem Dashboard oder mittels API zu bestehenden BI- und CRM-Systemen.

Verbesserte Interaktion durch flexibel konfigurierbare Benachrichtigungen bei Nicht-Zustellung, mittels E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung, Re-Print und sogar Callcenter-Integration mittels API-Nutzung.

Erstellen von Eskalations-Workflows und Benachrichtigungen per E-Mail, SMS sowie Push-Benachrichtigungen.

EngageOne[®] Video: Gestalten Sie Videos interaktiv.

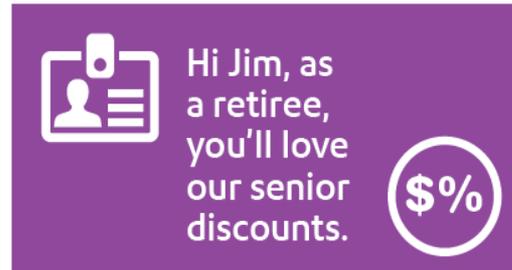
Traditionelles Video

Jeder sieht das Gleiche.



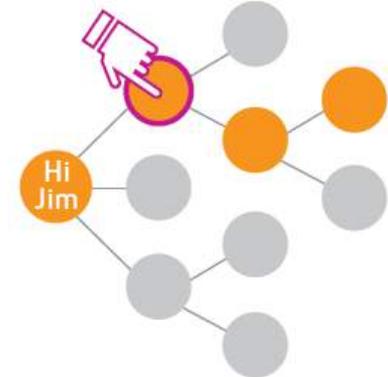
Personalisiertes Video

Jeder Betrachter sieht ein individualisiertes Video.



Interaktives, personalisiertes Video

Jeder Betrachter erlebt eine ganz individuelle, persönliche Videoerfahrung



EngageOne® Video



Erstellen Sie 1:1 Kunden-Interaktionen.

In Echtzeit generierte personalisierte Video-Inhalte adressieren jeden Kunden individuell.



Betreiben Sie echte Dialoge.

Involvieren Sie Ihre Kunden, indem jeder Zuschauer sein eigenes Video steuert.



Erreichen Sie nachhaltige Ergebnisse.

- Mehr Clicks
- Längere Verweildauer auf den Videos
- 98% positive Rückmeldungen
- CSRs können sich auf wertsteigernde Aufgaben kümmern
- Mehr Umsatz.

Deeper engagement with EngageOne® Video

Actual Insurance-company results:

More clicks

55% open rate



vs. 20%

Longer view times



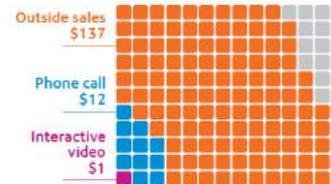
above typical max view time

More satisfaction



of viewers gave positive feedback

Better savings



Increased success

Actual results:

+25% on-time payments

+44% boost in sales

*Beispiele von Kunden, die EngageOne Video einsetzen.

EngageOne® Video beweist seinen Wert in Kundensituationen

Vertrieb



Ein großes Finanzunternehmen erklärt seinen Beratern und Kunden Anlagestrategien

Ergebnisse:

- 30 Mio. \$ Umsatzsteigerung
- 44 % Erhöhung der Vertriebseffizienz/-produktivität

Service



Ein Gebäudeversicherer klärt seine Kunden über die abgedeckten Schäden ihrer Versicherungspolice auf

Ergebnisse:

- 2,5-fache Erhöhung der Öffnungsrate
- 2-fache durchschnittliche Verweildauer
- Enthusiastisches Kunden-Feedback

Kundenschulungen



Ein führendes Telekommunikationsunternehmen erklärt seinen Kunden Rechnungen, um Service-Calls zu reduzieren

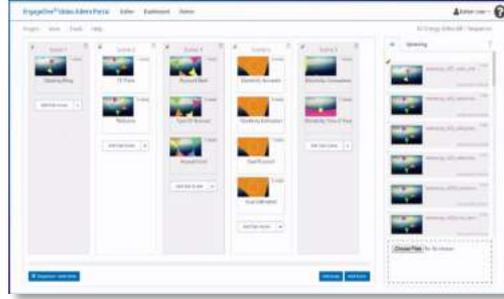
Ergebnisse:

- 24 % Erhöhung der direkt bezahlten Rechnungen
- 32 % Reduktion der rechnungsbezogenen Telefonanrufe im Call-Center

Datengetriebene Realtime Video Experience



Individuelle Daten...



...befüllen das
'Storyboard Template'



... woraus eine Interaktive Realtime
Video Experience wird.



EngageOne® Video

Die wesentlichen Eigenschaften

- **Personalisiert auf Basis von Kundendaten**
Echtzeit Integration mit Kampagnenmanagement, CRM, Billing, Social Media und Marketing Content.
- **Echtzeit Video Rendering (Erzeugung)**
Das Video wird jeweils zur Laufzeit generiert. Dadurch können zum Zeitpunkt der Interaktion, die dann jeweils relevanten Angebote eingespielt werden.
- **Dynamischer Verlauf**
Jeder Betrachter entscheidet durch seine persönliche Interaktion ganz individuell über den Verlauf des Videos. Dadurch erreicht man eine höhere Relevanz und Bezug für den Nutzer.
- **Gezielte Aktionspunkte (Call to Action)**
Dadurch wird eine erhöhte Akzeptanz sichergestellt.



EngageOne® Converse



Erstellen Sie 1:1 Kunden-Interaktionen.

In Echtzeit generierte personalisierte regelbasierte Unterhaltungen adressieren jede Kundenanfrage individuell.



Betreiben Sie echte Dialoge.

Involvieren Sie Ihre Kunden, indem jeder Kunde seine eigene Unterhaltung steuert.



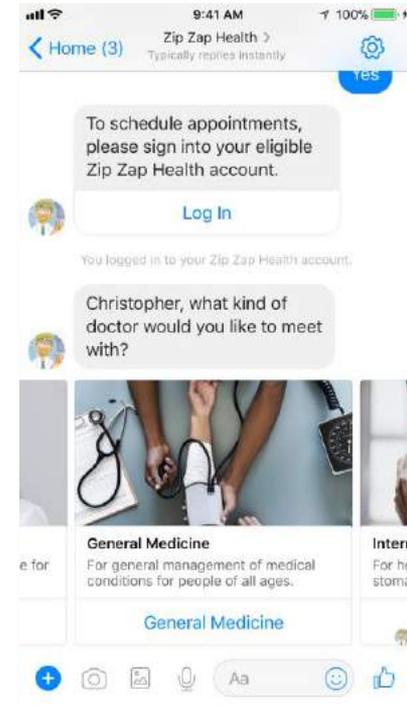
Erreichen Sie nachhaltige Ergebnisse.

- Ausweitung des Self-Service auf Chatfunktionen
- Einbindung in bestehende Mobile Apps
- CSRs können sich auf wertsteigernde Aufgaben kümmern
- Mehr Kundenzufriedenheit.

- Intuitive drag and drop Oberfläche
- Wiederverwendbare Templates
- Anpassungen ohne IT
- Testumgebung
- Integrierbar in Facebook Messenger, web portals, mobile
- Nutzung von vorhandenen Kundendaten
- Analysefunktionen
- Eskalation an Live Agents
- Natural Language Processing

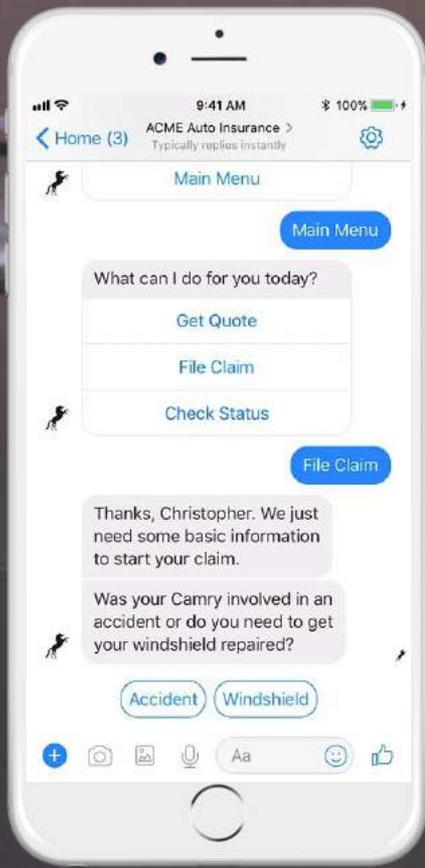
Was ist EngageOne® Converse?

- Cloud-basierte, Regel-gesteuerte Konversationsplattform
- Ermöglicht Unternehmen die Erstellung, Verwaltung und Bereitstellung deterministischer, branchenspezifischer Chatbots für beliebte Messaging-Kanäle.

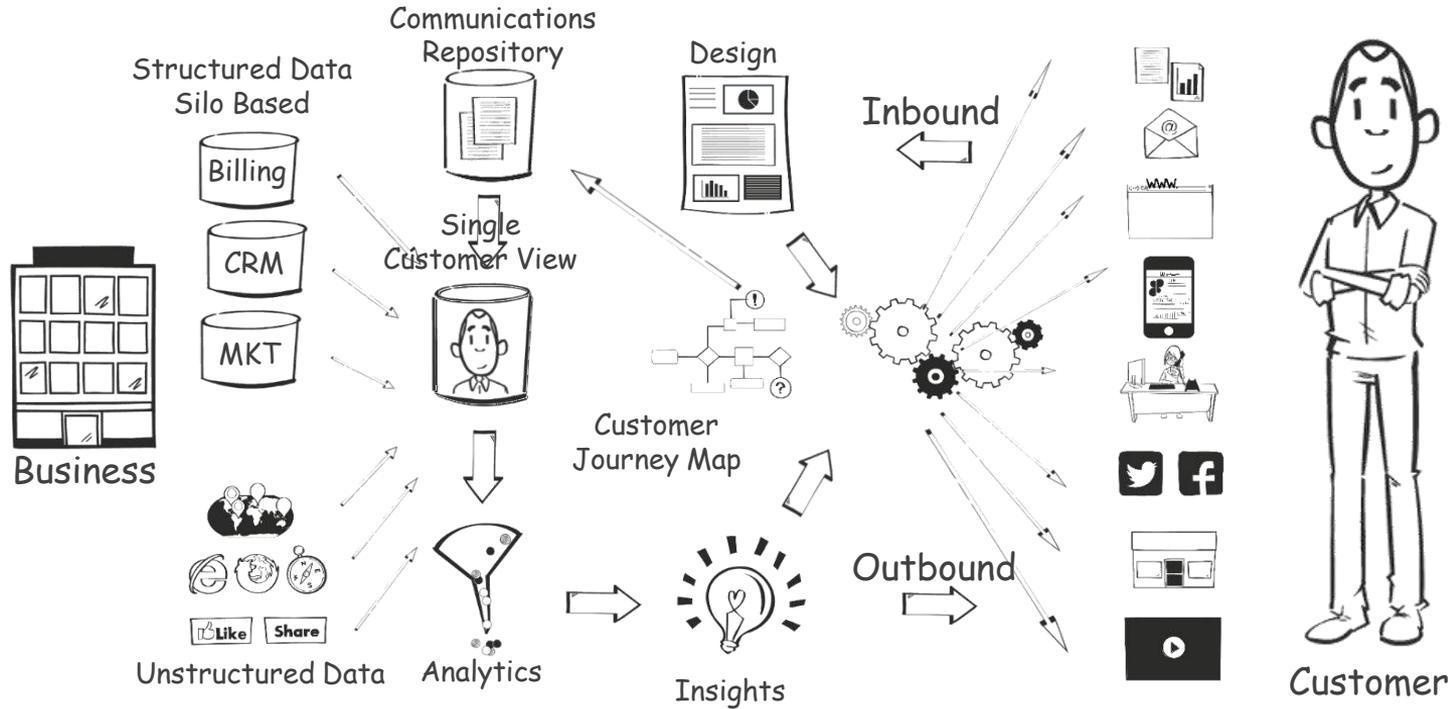


EngageOne® Converse: Nutzen





THE CUSTOMER ENGAGEMENT HUB



Vielen Dank

