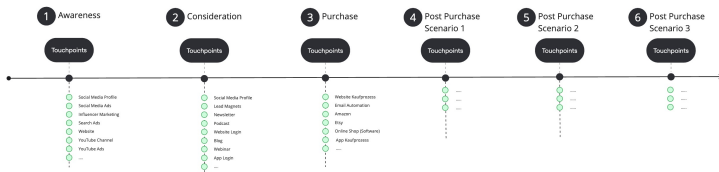


1

Analyse die Reise deiner Kunden: Welche sind die Touchpoints in jeder Phase? Welche sind die möglichen Problempunkte, die sie in jeder Phase haben werden? Wie ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie die Lösung zum Anliegen da zu liefern, wo der Kunde in dem Moment ist, ohne dass er dein Support kontaktieren muss?



2

Der Trichter: Dieser Trichter stellt die Phasen dar, die du bei der Analyse und Verbesserung von deinem Kundenservice durchgehen musst. Jede Phase ist hier unten erklärt und besteht aus 5 Elementen: Wissen, Prozesse, Tools, Team und Daten.

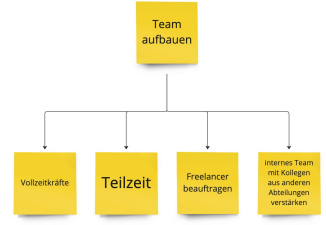
Wissen, Prozesse, Tools, Team und Daten.

Um jede Phase aufmerksamer durch zu führen, die du vernachlässigt hast? Hast du das Feedback deiner Kunden zu dem Hauptpunkt gesammelt? Hast du alle Elemente in jeder Phase berücksichtigt?

Diese ist die allgemeine Erklärung vom Trichter. Die grünen Zettchen erklären jedes Element in jeder Phase.

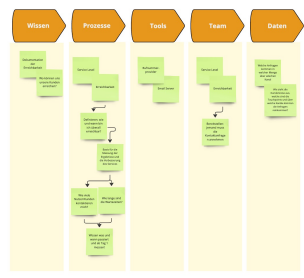
Der Trichter
Die Komponenten

- Erreichbarkeit herstellen**
Erklärung: Um telefonisch erreichbar zu sein, brauchst Du eine Rufnummer, um per Email erreichbar zu sein, brauchst du eine Email-Adresse. Für WhatsApp benötigst Du eine WhatsApp Rufnummer und für Telegram einen Telegram Bot. Du siehst, um auf den Wunschkanal erreichbar zu sein, ist eine Menge notwendig. Hast Kanäle und nicht die Rahmenbedingungen her.
- Einstiegspunkte der Kunden**
Erklärung: Wo erreichen uns unsere Kunden, und die, die es werden wollen? Nachdem wir erreichbar sind, müssen wir unseren Kunden einwillkommen und anregungsbereit platzieren. Zum Beispiel macht es Sinn, dass dich deine Kunden aus Deiner App erreichen. Ob das nur mit einem Kontaktformular ist, wie Email ist, oder per Video Call über ein Webchat-Widget. Plane die Berührungspunkte und verknüpfe sie mit der Phase Deiner Kunden zu den potenziellen Kunden, so basierst du deinen Kunden immer den passenden Channel.
- Kontakte sammeln**
Erklärung: Eine stabile und aussagekräftige Datengrundlage, Datenrisiko vermeiden oder abschaffen und so die Grundlage für eine datengetriebene Arbeitweise zu legen, ist die Aufgabe in dieser Phase. Teams müssen sensibilisiert werden, Prozesse müssen angepasst und Wissen über die Möglichkeiten muss bereitgestellt werden. Der Punkt **Kontakte sammeln** ist wohl der wichtigste, um in Zukunft verstärkt auf KI zu setzen.
- Kontakte bearbeiten**
Erklärung: Unser Ziel ist es, Kundenanfragen effizient und nutzerorientiert zu bearbeiten. Dafür setzen wir auf schnelle Prozesse, klare Abläufe und eine einheitliche Vorgehensweise im Team. Die Technologie unterstützt uns, aber die Schlüssel liegt im stetigen Fokus auf Zusammenarbeit und Kundenansätze. Nur so schaffen wir einen reibungslosen Workflow.
- Kontinuierlich lernen**
Erklärung: Mit klaren Abläufen und den passenden Werkzeugen kann dein Team wachsen und immer besser auf die Wünsche deiner Kunden eingehen. So lernen wir unsere Kunden wirklich zu verstehen, ihre Bedürfnisse und Probleme schneller zu erkennen und unsere Prozesse darauf abzustimmen. Das führt nicht nur zu mehr Erfolg, sondern spart auch Zeit, Kosten und Energie.



Der Trichter
Im Fokus

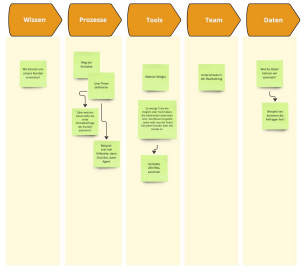
1 Erreichbarkeit herstellen



VERWIRRUNG

Wir sind die ersten, die den Kunden direkt fragen, wo und wie wir sie erreichen möchten.

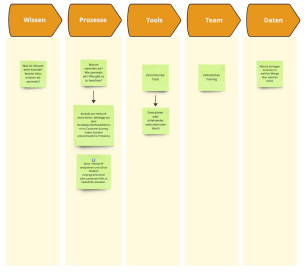
2 Einstiegspunkt der Kunden



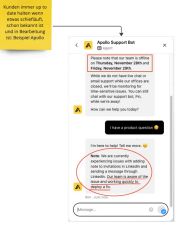
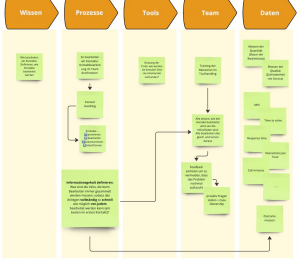
VORAUSSETZUNG

Erst mal Hilfe zur Selbsthilfe anbieten!

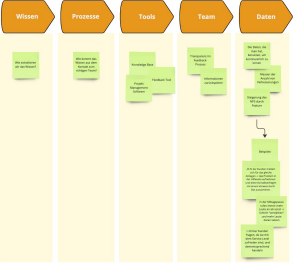
3 Kontakte sammeln



4 Kontakte bearbeiten



5 Kontinuierlich lernen



SUPPORT WIRD ALS WERTUNGSPUNKT (HIER) SEHR WICHTIG BEWERTET

Das Vertrauen und die Loyalität der Kunden werden durch schnelle Reaktionen gestärkt.

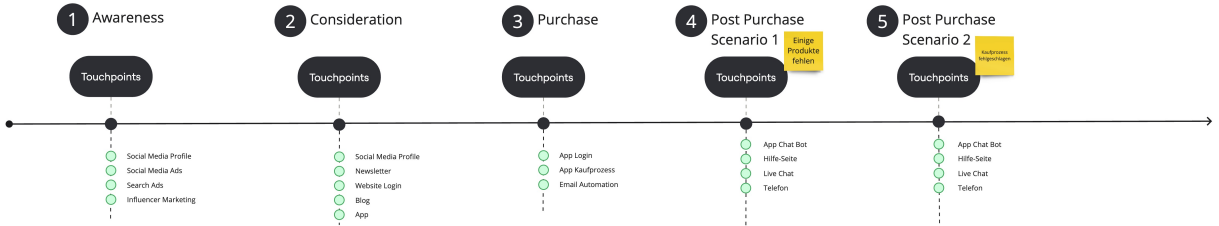
Probleme werden schneller gelöst, was zu höherer Kundenzufriedenheit führt.

3

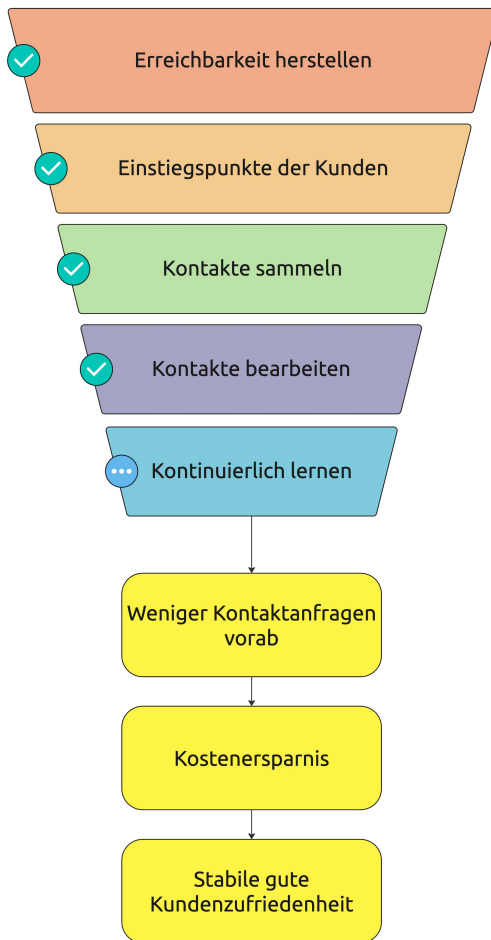
Wir haben einen Use Case erstellt, um dir zu zeigen, wie du bei dir vorgehen kannst.

Use Case

Food Delivery Anbieter



- ✔ Gesichert
- ✘ Noch nicht da
- ⋯ In progress

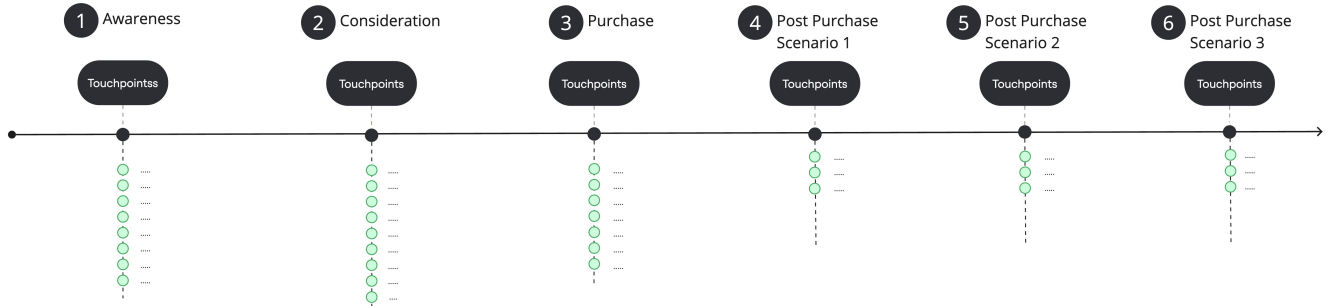


4

Jetzt bist du dran! Fülle das Template aus und lege den Grundstein für die Verbesserung von deinem Kundenservice!

Du bist dran!

Deine Firma



- ✓ Gesichert
- ✗ Noch nicht da
- ... In progress

