



IHRE KUNDSCHAFT WIRKLICH ERREICHEN

Digitale Services, die nicht nur da sind, sondern auch angenommen werden

Öffnungszeiten von 8-12 und 14.30-16 Uhr? Wenn es um das tägliche Geldgeschäft geht, wollen viele Menschen nicht mehr zu bestimmten Zeiten in der Filiale erscheinen oder einen Termin mit der Kundenberatung vereinbaren. Die Ansprüche an Flexibilität und Komfort sind hoch. Wollen Sie Ihre Kundschaft halten und neue Kund:innen gewinnen, brauchen Sie Angebote und Touchpoints, die zu den verschiedensten Bedürfnissen passen. Spätestens seit Corona gehören digitalisierte Services, die über multiple Touchpoints zu erreichen sind, zum Standard. Einige Startups machen dies seit Jahren vor. Aber auch im Großen lässt sich ein höherer Digitalisierungsgrad effizient umsetzen. Wir unterstützen Sie dabei.

Basics aufbauen

Mit neuartigen digitalen Services an multiplen Touchpoints dafür sorgen, dass Bestandskunden bleiben und neue Kunden langfristig gewonnen werden? Ihre Prozess- und Systemkosten sollen dabei aber niedrig bleiben? Klingt einfach, aber dafür sind einige technisch-organisatorische Details zu beachten:

So ist eine wichtige Grundvoraussetzung zum Beispiel, dass Sie alle Vorgänge, die die Anforderungen Ihrer Kundschaft betreffen, stark vereinfachen und automatisieren. Auch die Optimierung des Kundenmanagements über Touchpoints wie Callcenter, E-Mail und Portal hinweg sind wichtige Aspekte: Wann werden wie viele Kunden einen bestimmten Dienst nutzen? Wie können Sie die Customer Journey optimal unterstützen?

Ein weiterer Aspekt ist das gezielte Management von Eingangskanälen und die flexible Integration passender Tools an der Kundenschnittstelle. Die Kontaktmöglichkeiten müssen ständig optimiert werden, ohne Medienbrüche und über Systemgrenzen hinweg.

Expertise nutzen

Uns sind viele der digitalen Touchpoints, die Ihre Kundschaft von Ihnen einfordert, vertraut. Deshalb können wir Ihnen mit Vorgehensweisen und Lösungen helfen, die sich bereits in der Praxis bewährt haben. Auf Wunsch beraten wir Sie bei grundsätzlichen Fragen rund um die Digitalisierung von Schnittstellen und Prozessen oder stehen Ihnen bei Maßnahmen zur Automatisierung und Optimierung zur Seite.

Vielleicht haben Sie schon einiges erreicht, möchten aber noch besser werden. Oder Sie stehen noch am Anfang. Wo Sie auch stehen, wir helfen Ihnen,

- Touchpoints IT-gestützt ausarbeiten, in Ihre Systemlandschaft zu integrieren und Daten aus diesen Touchpoints nutzbar zu machen,
- integrative Kundenschnittstellen zu optimieren,
- die geeignetste Technologie zu evaluieren
– egal ob Individuallösungen oder Integration von Standardlösungen.

Was Sie von uns bekommen

Daten und Sicherheit

Wir geben Antworten auf folgende Fragen:

- Wie gehe ich mit großen Datenmengen um?
- Wie mit Medienbrüchen?
- Wie mache ich die Daten nutzbar für meine Kunden?
- Wie entscheide ich richtig über Cloud oder OnPrem?
- Wie halte ich in puncto Sicherheit ein hohes Niveau?
- Wie automatisiere ich die Kundenschnittstellen?
- Wie erfülle ich die regulatorischen Anforderungen?

Kunden gewinnen, halten und Daten nutzen

Daten, die Sie mittels Digitalisierung generieren, ermöglichen Ihnen neue Einblicke in das Verhalten und die Bedürfnisse Ihrer Kundschaft. So können Sie Angebote zielgerichtet auf bestimmte Menschen zuschneiden und erreichen, dass sich diese von Ihnen verstanden fühlen.

Voraussetzung dafür ist, dass Sie große Datenmengen effizient nutzen. Dafür sind zunächst Fragen wie diese zu klären:

- Wie erreiche ich neue Kundensegmente?
- Wie erhöhe ich die Kundenbindung?
- Wie erkenne ich Kundenabwanderungen rechtzeitig oder vorausschauend?
- Wie unterstütze ich optimal den digitalen Weg der Kundschaft, also die Customer Journey?
- Wie erkenne ich vollautomatisiert Cross-Selling-Potenziale?

Services intelligent managen

Versprechen können Sie viel. Aber nur wenn Sie Ihr Wort halten, schaffen Sie eine langfristige Kundenbindung. Dafür sind Fragen wie diese zu beachten:

- Wie kommuniziere ich innerhalb hoher Kundenlasten?
- Wie bewahre und erreiche ich eine 360°-Sicht auf den Kunden aus der Datenperspektive?
- Wie vereinheitliche ich komplexe und historisch gewachsene Datenstrukturen und mache sie zukunftssicher?

Unser Angebot

Wie wir Ihnen helfen

- Nutzenanalyse einer integrativen Kundenschnittstelle
- Evaluation einer geeigneten Technologie, von der Individuallösung bis zur Partnerlösung
- Interne komplexe Use Cases einfacher zu bearbeiten sowie neue Use Cases zu entwickeln
- Erhöhung von Kundenorientierung und Leistungsfähigkeit der Kundenschnittstelle
- Kostenoptimierung für Erstellung und Betrieb der Lösung
- Anpassung an die Businessanwendung
- Integration von Backendsystemen und sicherer Einsatz

Ihre Vorteile

- Klare Sicht auf die Kundenschnittstelle
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Verbesserte User Experience
- 360-Grad-Kundensicht
- Automatisierte Kundenprozesse

Kontakt



Steffen Hawranek
Manager Sales

steffen.hawranek@opitz-consulting.com

