

Omnichannel in der Praxis Beispiele & Dialog



Meine Leidenschaft: Beratung und Vertrieb individueller Kommunikationslösungen

Zur Person

- Dipl. Betriebswirt (FH Schmalkalden)
- Seit 2003 in der Call Center Technologie zu Hause
- Davor in einer Unternehmensberatung für Prozessoptimierung tätig

Projektierung und Planung individueller Kommunikationslösungen in der DACH Region

Zusammenarbeit und Betreuung von Partnern



Gründung zum 01.01.2000

- Unabhängig und mittelständisch
- Das authensis-Team hat über 20 Jahre Erfahrung in Entwicklung, Implementierung und Service von Kundenkontakt Management-Lösungen
- Insbesondere ACD und Dialer Lösungen
- Standorte in München (Zentrale), Hamburg, Nürnberg und Berlin
- Hervorragendes Ausbildungs- und Qualifikationsniveau
- Über 100 zufriedene Kunden in Europa und den USA
- Über 300 implementierte ACHAT-Systeme weltweit



Omnichannel

Channels: Channels, Business model, MULTICHANNEL, BUSINESS, Sales, RETAIL, Consumer, Manage, Customers, SHOPPING, ONLINE STORES, PROCESS, Returning, SERVICE, Interact, STRATEGY, RETAIL STORES, Telephone sales, Customer

Process: Systems, Interactions, BUY, Mobile stores, Browsing, Shop, TRANSACTING, Customer, Experience, Research, Support, CHANNELS, RETAILING, Mobile app stores

Omnichannel 2016

Online- & Offline-Handel wächst zusammen ...



70%
shoppen
1x monatlich
online



34% informieren sich über Produkte auf dem
Smartphone, wenn sie im Geschäft sind



52%
wollen im Geschäft
Barcodes oder
QR Codes scannen



... und trifft auf hohes Konsumenteninteresse.



31%
suchen nach Produkten
auf ihrem Smartphone,
nachdem sie Werbung
gesehen haben

54%
kaufen via Apps
auf Smartphone
oder Tablet ein



52%
interessieren sich
für Online-Shopping
mit Virtual Reality



39%
haben Interesse an
Beratung via Chats auf
Webseiten oder Messenger

Basis: repräsentative Befragung von 1.500 Internetnutzern zw. 18-65 Jahren in Deutschland

Multichannel



All channels available to the consumer...
... but not themselves integrated.

VS

Omnichannel



All channels available to the consumer...
... and are connected.

Telefon ?

Mail ?

Post ?

Fax ?

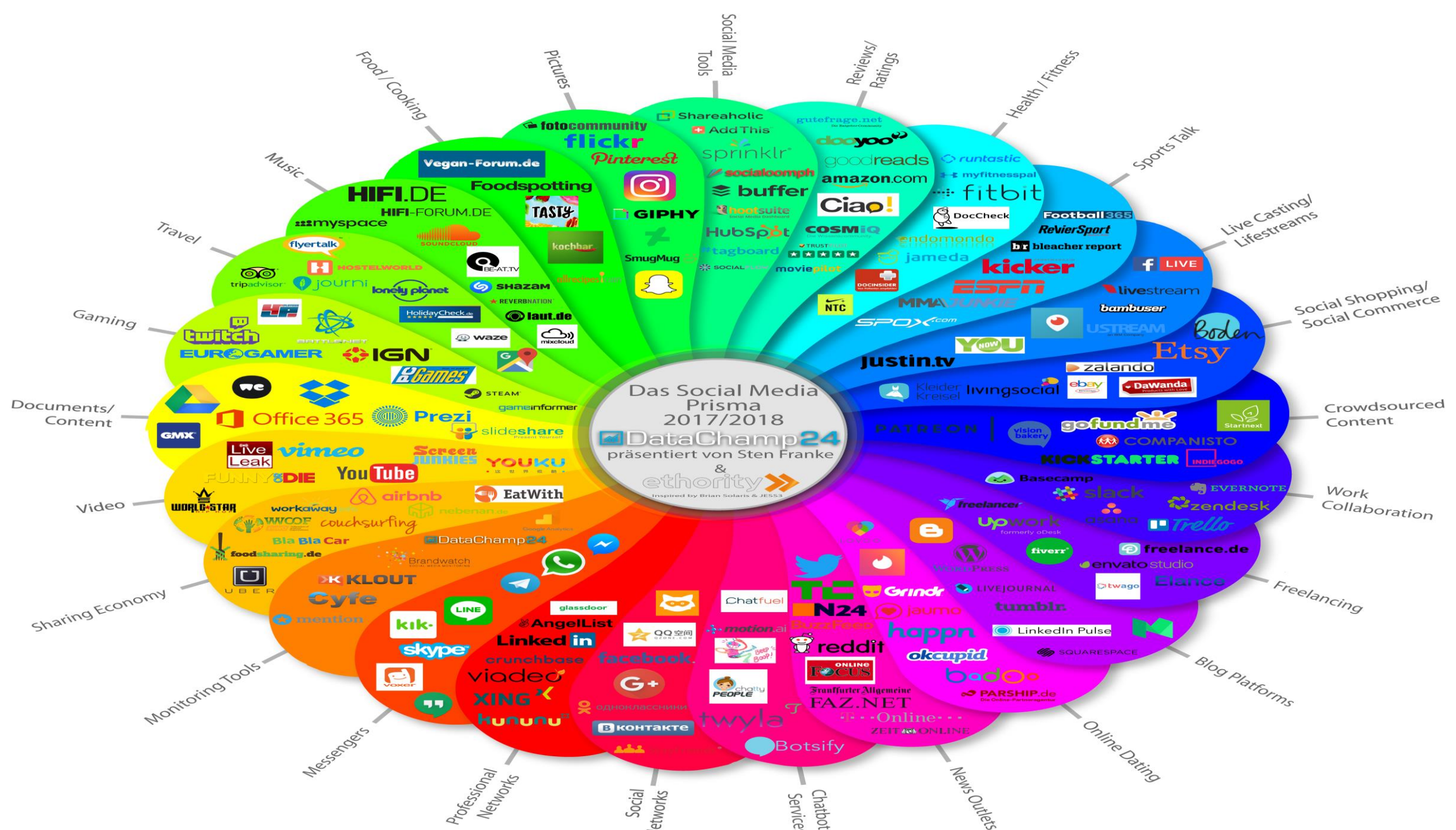
Twitter Account ?

Facebook Seite ?

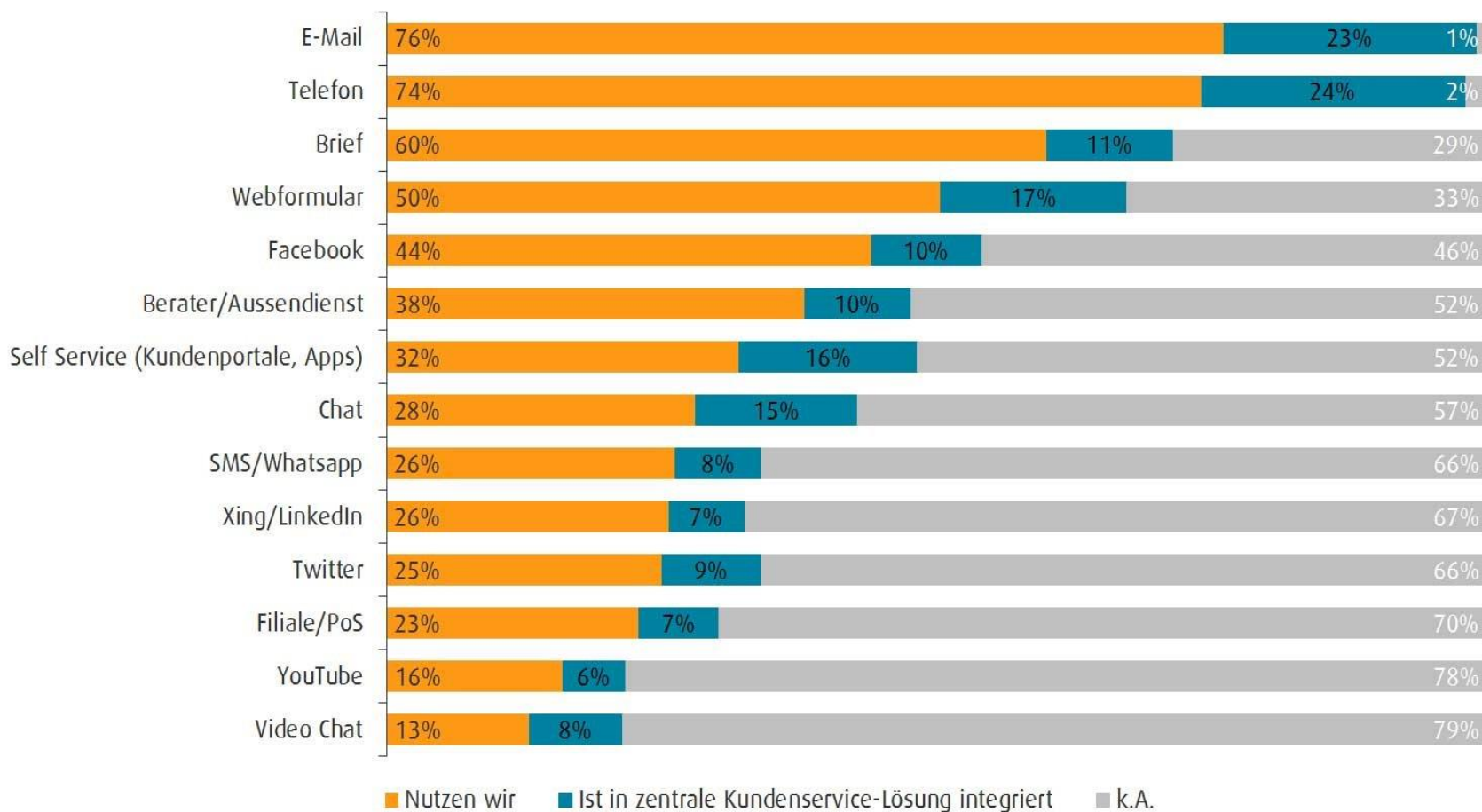
Whats App ?

Web Chat ?

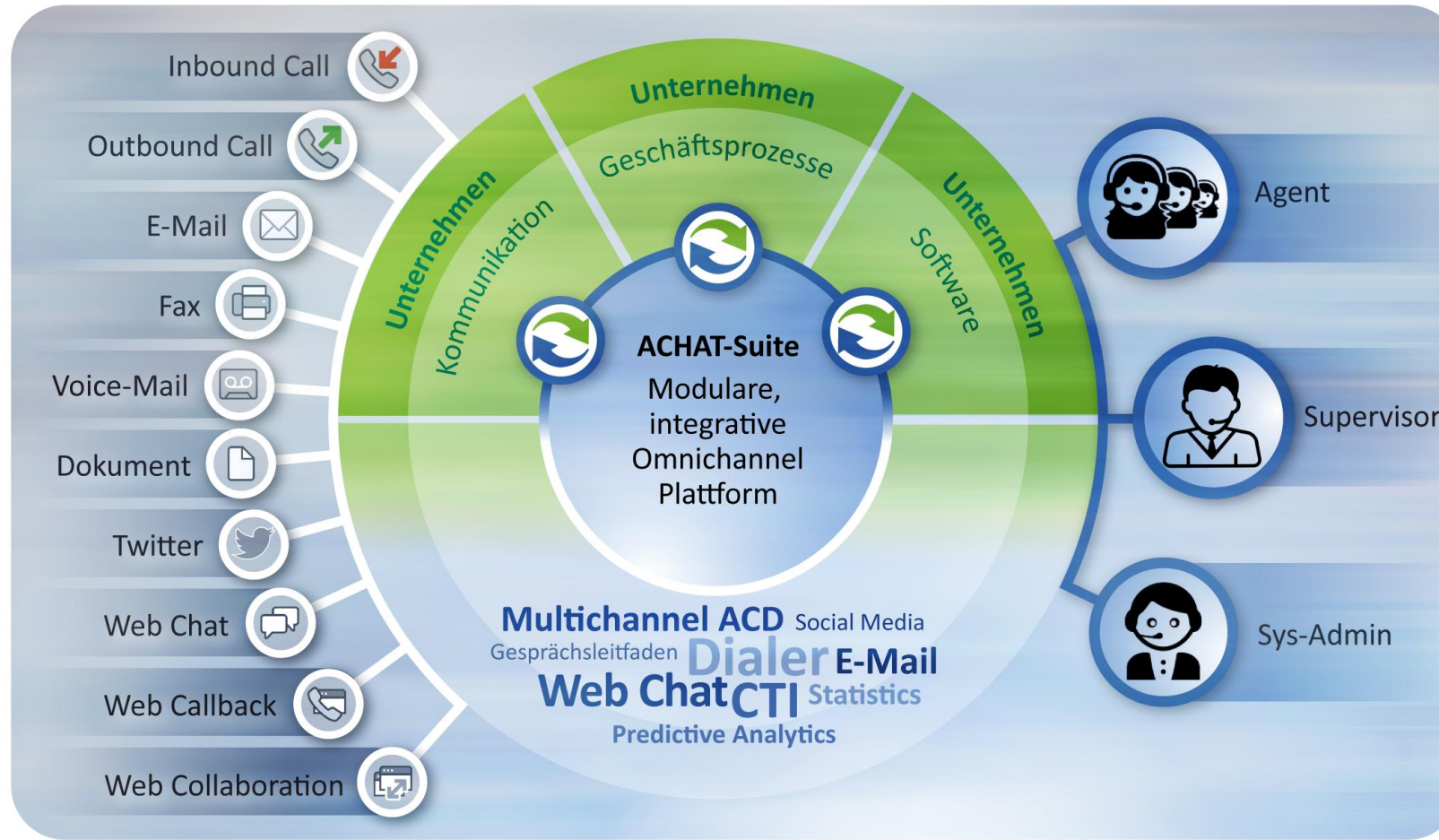
Andere ?



Über welche Kanäle treten Ihre Kunden mit Ihnen in Kontakt?

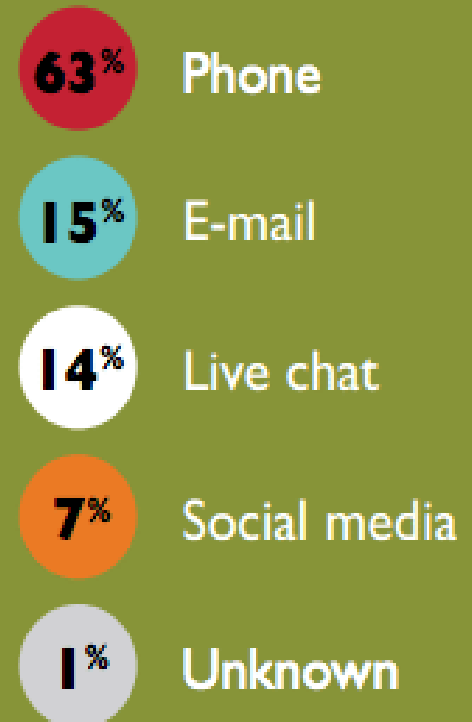


Was heißt das für das Contact Center ?

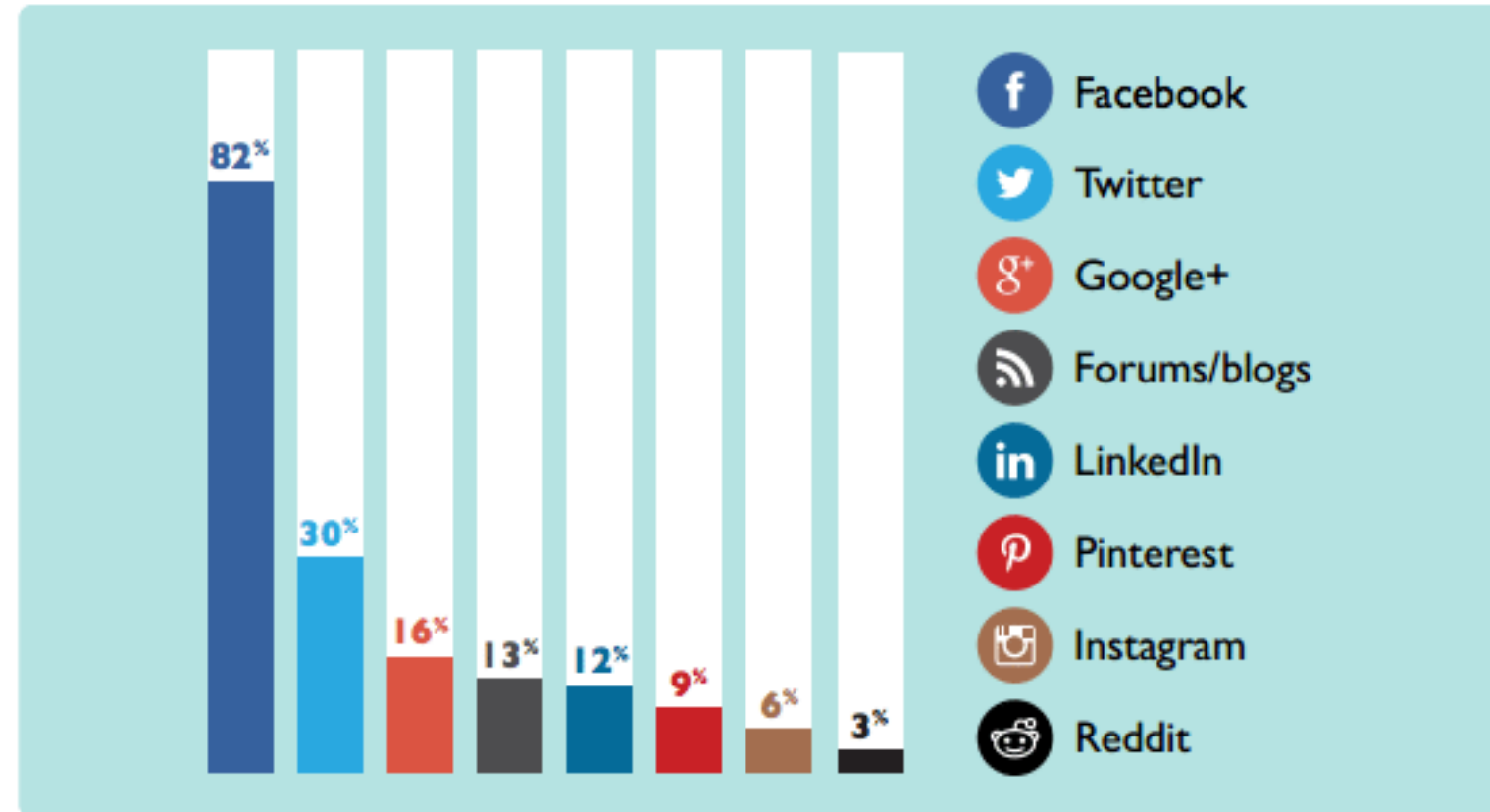




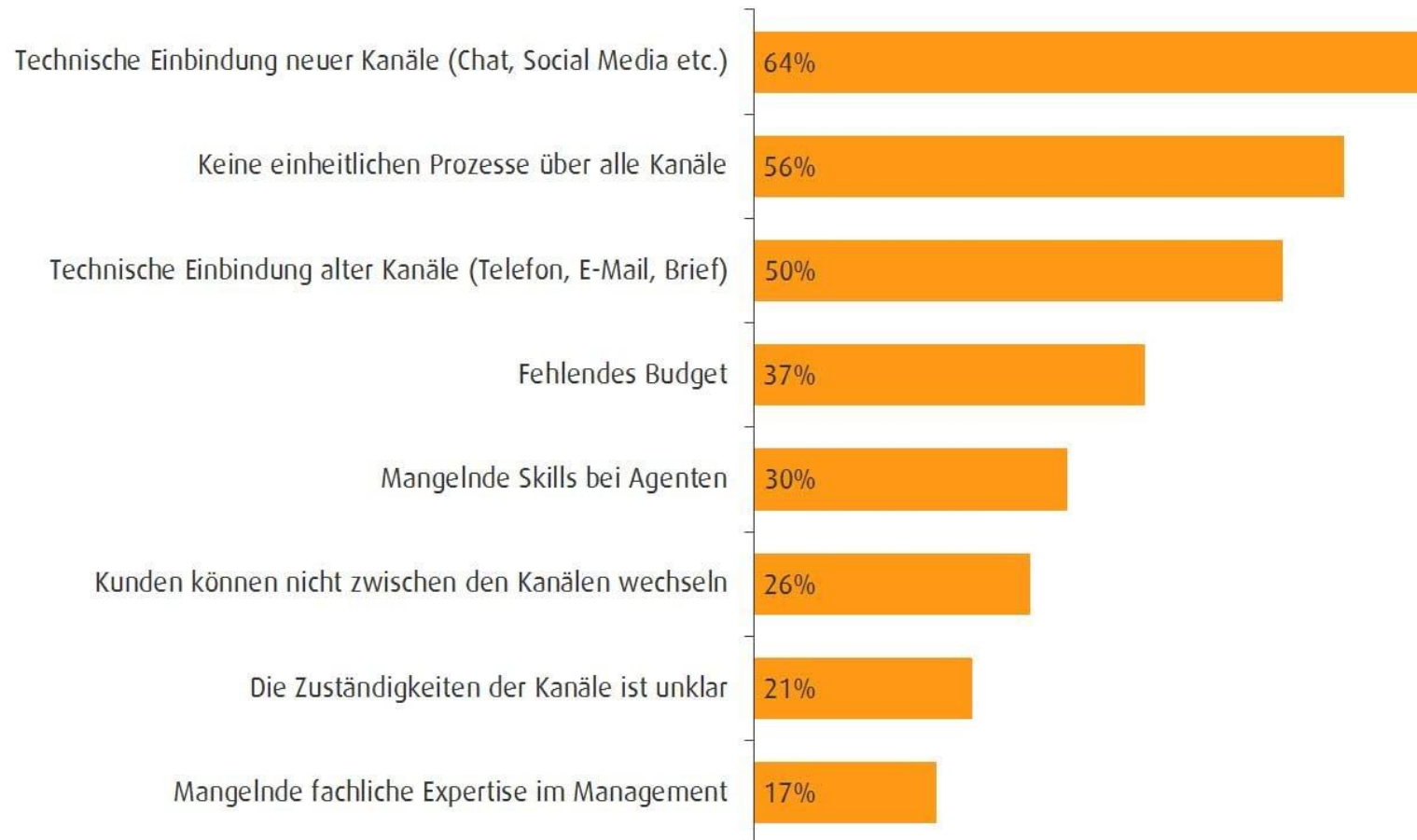
HIGHEST LEVEL OF CUSTOMER SERVICE



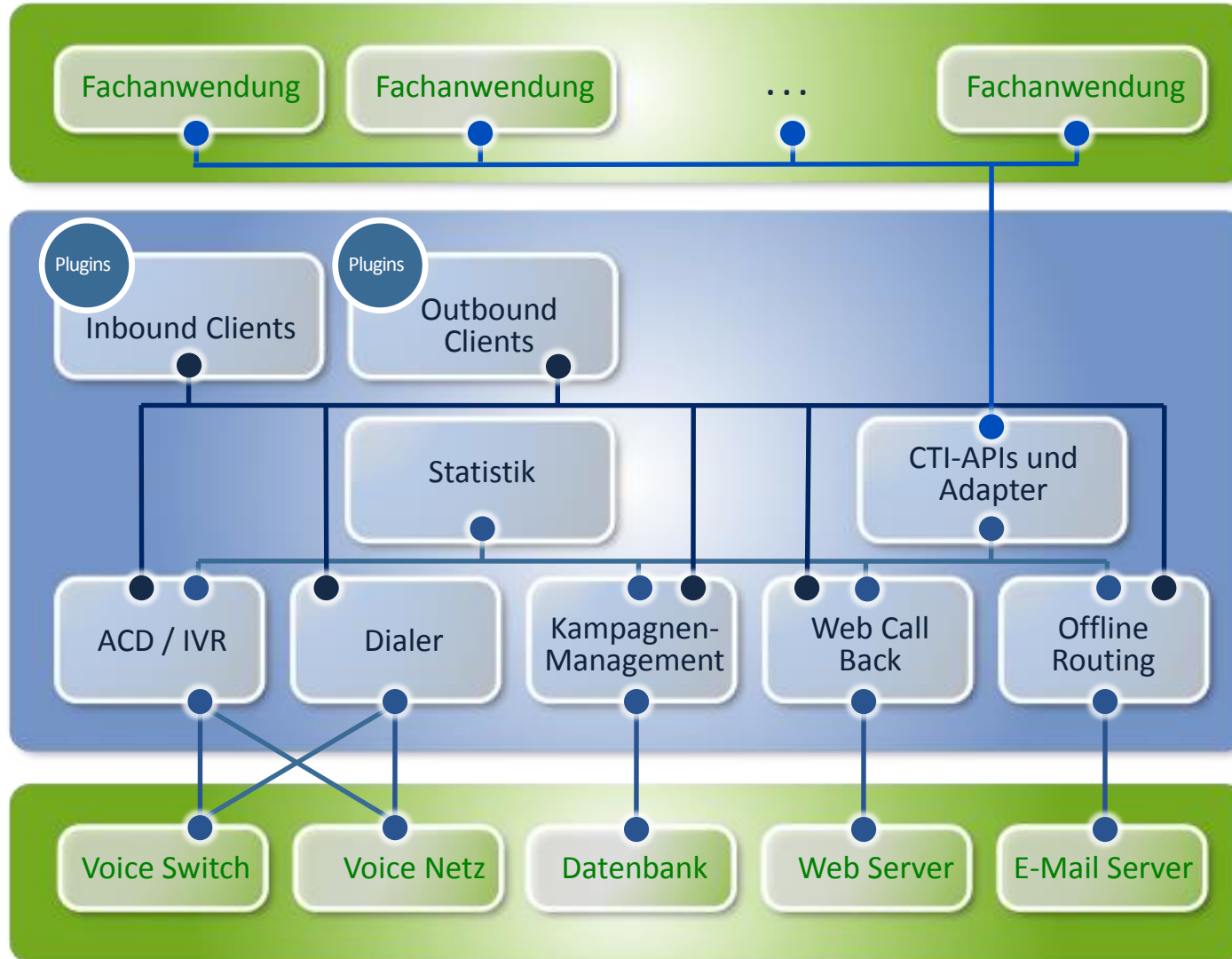
FAVORED SOCIAL MEDIA CHANNELS FOR CUSTOMER SERVICE



Welche Herausforderungen haben Sie?



Fachliche Schicht



Infrastruktur



- Da die Kanäle tendenziell weiterhin mehr und nicht weniger werden, empfiehlt sich eine Omnichannel-Strategie.
- Dabei ist es sehr wichtig, die Prozesse zu überdenken und für alle Kanäle zu vereinheitlichen.
- Ein bestimmtes Anliegen – etwa eine Beschwerde oder ein Antrag – sollte immer genau gleich abgewickelt werden, unabhängig vom Kanal. Das erlaubt Unternehmen, Kunden auf allen Kanälen abzuholen.

Anlagen