



Die

Macht des Customer Care

IM STARTUP/SCALEUP-UMFELD

COSMOGONY

Inhalt



Herausforderungen im Kundenservice	05
Chancen im Kundenservice	07
Erfolgsfaktoren	09
Der 6 - Schritte Plan	11
Die Goldnuggets	14
KPIs	17
Extra - eine moderne Kontaktstrategie	18
Cheat Sheet Customer Support	25

NICE TO MEET YOU!

Hi! Wir sind cosmogony.

cosmogony entstand aus einer gemeinsamen Vision: die besten Kundenservice-Erlebnisse zu schaffen.

Im Jahr 2023 schlossen sich Marcel und Stefanie zusammen, vereint durch ihre Leidenschaft und langjährige Erfahrung in IT und Kundenservice. Ihr Ziel war es, ein Unternehmen zu gründen, das den modernen Anforderungen von Startups und Scaleups gerecht wird und diese Unternehmen dabei unterstützt, herausragenden Kundenservice zu bieten.



2024 wurde aus dieser Vision Realität und cosmogony war geboren. Seitdem konzentrieren wir uns darauf, innovative und maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die speziell auf die Bedürfnisse wachsender Unternehmen zugeschnitten sind. Unsere Mission ist es, unseren Kunden zu helfen, ihre Servicequalität zu maximieren und langfristige, positive Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen. Mit unserer gebündelten Expertise und unserem Engagement für Exzellenz setzen wir neue Maßstäbe im Kundenservice.



Why?

Wozu dieses E-Book

Dieses E-Book dient euch als Anleitung, um eine effektive Kundenservice-Strategie in eurer Startup- und/oder Scaleup-Umgebung zu entwickeln und umzusetzen.

Häufig fehlt es in diesen Unternehmensformen an internen Ressourcen und Expertisen. Doch eure Kunden sehen den Unterschied nicht und entscheiden heute sehr viel schneller, ob sie das Unternehmen wechseln oder nicht.

Fakt:

Tatsache ist, dass 75% aller Kündigungen oder eine Entscheidung gegen einen erneuten Kauf auf schlechten Kundenservice zurückzuführen ist. In der Startup/Scaleup-Welt ist es für den Erfolg eures Unternehmens entscheidend, Kunden zu gewinnen und vor allem zu halten. Ein herausragender Kundenservice kann dabei ein mächtiger Faktor in eurem Unternehmen sein.



Welchen Herausforderungen im Kundenservice stehen eurem Startup/Scaleup gegenüber?

Startups und Scaleups erleben oft ein rasantes Wachstum, was zu einem hohen Kundenservicebedarf führen kann. Gleichzeitig stehen jedoch häufig begrenzte Ressourcen/Mitarbeitende zur Verfügung, um diesen Bedarf zu bewältigen. Dies kann zu langen Wartezeiten, frustrierten Kunden und einem schlechten Kundenerlebnis führen. So geht jede anfängliche Begeisterung schnell wieder verloren und Kunden zurückzugewinnen ist zu 90% ausgeschlossen und kostet mehr, als sich von Anfang an mit Lösungen zu beschäftigen.

In der sich schnell verändernden Startup- und Scaleup-Umgebung ändern sich die Bedürfnisse eurer Kunden, Technologien und Wettbewerbsbedingungen sehr schnell. Der Customer Care muss daher flexibel sein und sich ständig an neue Gegebenheiten anpassen. Hier die richtige Expertise hinzuzuziehen, zahlt sich sehr bald aus.

Startups und Scaleups verfügen oft über ein begrenztes Budget, was die Investition in moderne Customer Care-Technologien und -Lösungen erschweren kann. Dies kann zu ineffizienten Prozessen und einem suboptimalen Kundenerlebnis führen. Zusätzlich fehlt es an Erfahrungen, um die richtigen Lösungen zu finden und in 4 von 5 Fällen werden bspw. CRM-Tools innerhalb der ersten 5-8 Jahren wieder gewechselt. Was zu einem enormen Kostenaufwand und Unzufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitenden führen kann. Mit der richtigen Beratung, welche auf über 25 Jahre Erfahrungen zurückgreift, lässt sich hier bereits von Beginn an eine Strategie entwickeln, die nicht nur Kosten spart, sondern auch viele Nerven.

FEHLENDE ERFAHRUNG VS KNOW-HOW

In jungen Unternehmen ist das Team oft unerfahren im Bereich Customer Care. Dies kann zu fehlenden Prozessen, unzureichender Schulung und einem suboptimalen Kundenservice führen. Und keine Sorge, das ist kein Einzelfall. Eure Expertise liegt in eurem Produkt und unsere im strategischen Aufbau und der Entwicklung eines 5-Sterne Customer Care.

Use Case

Vor der Zusammenarbeit mit cosmogony fehlte es unserem Kunden an Erfahrungen im Thema Customer Care und Support. Es wurde erst einmal improvisiert und wichtige Fachkräfte kümmerten sich um die Kundenanliegen, fehlten aber an anderer Stelle. Klare Indizien fanden sich dafür in der Customer Satisfaction Survey (CSAT) und in der internen NPS Survey.

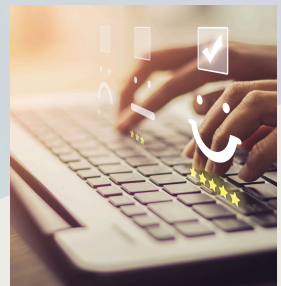
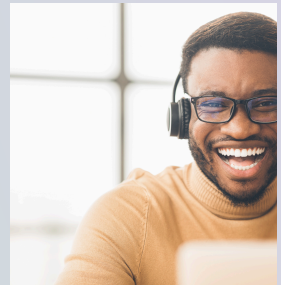
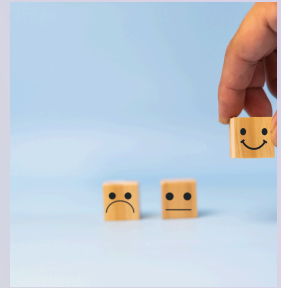
Mit der gezielten Entwicklung der CS-Verantwortlichen Person, dem Team und mit der Betrachtung und Erarbeitung einer gezielten Strategie, ließen sich in wenigen Wochen schnelle und effiziente Veränderungen feststellen.

Es lohnt sich einen ganzheitlichen Blick in die Customer Experience zu werfen und moderne Messansätze zu implementieren.

Mit hohem analytischen Denken und der Inklusion aller Stakeholder begleiten wir euch auf dem Weg zu einem 5-Sterne Support für eure Kunden.

Die Zahlen unseres Kunden lügen nicht:

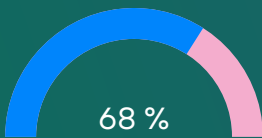
- Die Gesamtzufriedenheit stieg um 8 Prozent
- Beraterzufriedenheit stieg um 14 Prozent
- Lösungsquote ist um 12 Prozent gesteigert
- First Call Resolution (FCR) um 7 Prozent gestiegen
- Umfragen zur Produktmarke erhöhten die Rücklaufquoten um mehr als 15 Punkte



Wo liegen die Chancen im Kundenservice für euer Startup/Scaleup

Positive Kundenerfahrungen führen zu Empfehlungen und Wiederkäufen, was für Startups mit begrenzten Marketingbudgets von enormer Bedeutung sein kann und langfristig zu großem Erfolg führt.

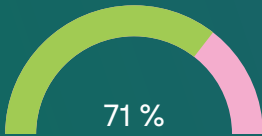
Ein guter Ruf für exzellenten Kundenservice kann euer Startup/Scaleup von der Konkurrenz abheben und Vertrauen bei potenziellen Kunden schaffen. Begeistert eure Kunden nicht nur vor dem Kauf eures Produktes. Macht sie zu Fans eures Unternehmens.



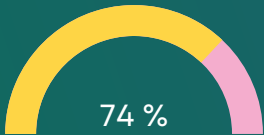
68 % der Kunden machten ihre Kaufentscheidungen von der Qualität des Kundenservice abhängig

Wertvolles Feedback von Kunden hilft eurem Unternehmen, eure Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Das darf gern weitergesagt werden 😊

Engagierte Mitarbeiter, die sich um die Kunden kümmern, tragen zu einer positiven Unternehmenskultur bei und steigern die Produktivität – motivierte Mitarbeiter im Customer Care werden in den nächsten Jahren schwieriger zu finden sein als bisher schon. Dabei verändert sich die Customer Care-Landschaft und die Anforderungen in der Branche rasant und sie bieten Chancen ganz neue Talente ans Licht zu fördern. Vielleicht habt ihr diese Talente längst an Bord? Weiterentwicklung und Training kann Mitarbeitenden begeistern und sie an dein Unternehmen binden. Die Investition lohnt sich, vor allem im Vergleich zu den Recruiting-Kosten.



der Kunden empfehlen ein Unternehmen aufgrund des hervorragenden Kundenservice



der Kunden verzeihen Unternehmen einen Fehler, nachdem ihnen hervorragender Kundenservice geboten wurde

Startups und Scaleups sind aufgrund ihrer schlanken Strukturen und kurzen Entscheidungswege agil und flexibel. Dies bietet euch die Chance, schnell auf neue Kundenbedürfnisse und Markttrends zu reagieren und innovative Customer Care-Lösungen zu entwickeln. Lasst uns hier kreativ sein. Customer Care ist heute so viel mehr als nur Calls und Mails.

Startups und Scaleups zeichnen sich oft durch eine starke Kundenorientierung und einen Fokus auf Innovation aus. Dies kann zu einem exzellenten Kundenerlebnis und einem Wettbewerbsvorteil führen.

Startups und Scaleups sind oft offen für den Einsatz moderner Technologien, die den Customer Care verbessern können. Dies kann beispielsweise Chatbots, KI-gestützte Lösungen und Self-Service-Portale umfassen.

In jungen Unternehmen, wie dem euren, haben Mitarbeiter die Möglichkeit, schnell Verantwortung zu übernehmen und neue Erfahrungen zu sammeln. Dies kann zu einer hohen Motivation und einem hohen Engagement im Bereich Customer Care führen.

Erfolgsfaktoren für exzellenten Kundenservice

Tool	Was das für euch bedeutet
Klare Kundenservice-Strategie	Ihr wollt eine klare Kundenservice-Strategie entwickeln, die auf die spezifischen Bedürfnisse eures Unternehmens und eurer Kunden abgestimmt ist.
Kundenorientierung	Ihr wollt eure Kunden in den Mittelpunkt aller Aktivitäten und Entscheidungen stellen.
Effiziente Prozesse und Systeme	Euer Customer Care will durch effiziente Prozesse und Systeme unterstützt werden, die eine schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Kundenanfragen ermöglichen.
Kompetentes und motiviertes Team	Ein kompetentes und motiviertes Team ist der Schlüssel zum Erfolg im Customer Care und in eurem Unternehmen. Mitarbeitende wollen regelmäßig geschult und weiterentwickelt werden.
Technologie	Setzt moderne Technologien wie z. B. Chatbots und CRM-Systeme ein, um den Kundenservice in eurem Unternehmen zu optimieren. Macht euch vorher jedoch Gedanken zur Kontakt-Strategie für eure Kunden.
Messen und verbessern	Analysiert die Kundenservice-Daten und ergreift Maßnahmen zur Verbesserung. Der Customer Care muss kontinuierlich verbessert werden, um am Markt zu bestehen. Dazu gehört die regelmäßige Messung der Kundenzufriedenheit und die Identifizierung von Verbesserungspotenzialen.

Mit einem kundenorientierten Ansatz und einer gut durchdachten Kundenservice-Strategie könnt ihr in eurem Startup/Scaleup die Kundenzufriedenheit steigern, die Markenreputation stärken und euren Geschäftserfolg langfristig sichern.

Der 6 - Schritte Plan

Build your
Customer Care

Verantwortung festlegen

Ein starkes Team im Customer Care reiht sich in die gesamte Customer Experience ein. Es braucht jemanden, der für sie die Richtung vorgibt und im Unternehmen für sie einsteht. Die Verantwortung gehört auf C-Level Ebene, denn der CC ist nur ein Teil der Experience, die sich durch verschiedene Teams und Ebenen im Unternehmen zieht. Habt ihr euch schon einmal einen Überblick davon verschafft, welche Unternehmensbereiche auf die CX Einfluss nehmen?

1

Dokumentation des aktuellen Stands

Wenn ihr bisher nichts gemessen oder dokumentiert habt, dann fangt sofort an. Was ihr nicht messt, könnt ihr nicht sehen oder priorisieren.

2

Träumen

Stellt euch die perfekte Kundenerfahrung mit eurem Unternehmen vor und dann setzt sie um.

3



Entwicklung einer Strategie

Definiert eine zielgerichtete Kundenservice-Strategie und eine kundenorientierte Kontaktstrategie. Kunde ist nicht gleich Kunde. Schaut euch die unterschiedlichen Strategien der Drogerieketten Rossmann und DM an. Beide könnten sich in ihrem Angebot nicht ähnlicher sein und dennoch sprechen sie ganz andere Zielkunden an und dies wiederum spiegelt sich in ihren Strategien dazu, wie Kunden mit ihnen in Kontakt treten wollen und können.

Smarte Planung: Forecasting

Planung ist das halbe Leben. Gute Planung ist noch viel mehr als das. Mit der Erstellung präziser Forecast für den Kundenservicebedarf macht ihr euch kurz-, mittel- und langfristig handlungsfähig. Berücksichtigt vor allem eure Saisonalitäten und optimiert eure Personaleinsatzplanung und Ressourcenkalkulation.



Potenziale heben

Kundenzufriedenheit steigern, Kosten senken – Besser geht immer. Wahrscheinlich war das der Grund, warum es euer Unternehmen heute gibt und das gilt auch für den Customer Care. Schaut hin und identifiziert die Verbesserungspotentiale im Kundenservice. Mit exzellenten Service lässt sich die Kundenzufriedenheit immer steigern und effiziente Prozesse helfen die Kosten zu reduzieren.



AUFGABE 1

Nimm dir ein paar Minuten und dein digitales Notizbuch zur Hand und überlege, welche der 6 Punkte in deinem Unternehmen umgesetzt sind und notiere, wie du die fehlenden in deinem Unternehmen implementieren kannst.



Die Goldnuggets



Um exzellenten Customer Care zu leisten und gleichzeitig die Kosten zu senken, ist ein strategisches Vorgehen unerlässlich. Die folgenden Goldnuggets bilden dabei das Fundament:

Kundenservice-Strategie: Klare Ziele und Werte -> kundenorientierte Ausrichtung gewährleisten. Strategie an spezifischen Bedürfnissen der Zielgruppe anpassen.

Effiziente Prozesse und Systeme: Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Kundenanfragen ermöglichen. Technologien wie Chatbots, KI-gestützte Lösungen und Self-Service-Portale, um die Effizienz zu steigern.

Kompetentes und motiviertes Team: Fähigkeiten und Know-how im Bereich Customer Care. Investition in Schulung und Weiterentwicklung. Fördert Engagement und Motivation.

Kontinuierliche Verbesserung: Kundenzufriedenheit messen und Verbesserungspotenziale identifizieren. Optimierung eurer Prozesse, Systeme und Services

Kundenorientierung und Fokus auf Innovation: Kundenorientierte und auf Innovation fokussierte Unternehmenskultur. Neue Ideen und innovative Lösungen.

TELL ME MORE

Agilität und Flexibilität: Schnell auf neue Kundenbedürfnisse und Markttrends reagieren. Einsatz moderner Technologien.

Effektives Ressourcenmanagement: Gezielt Ressourcen einsetzen. In Kundenzufriedenheit investieren und effiziente Prozesse und Systeme priorisieren.

Kommunikation: Transparente Kommunikation mit Kunden. Über wichtige Änderungen, Neuheiten und Störungen informieren. Bietet mehrere Kontaktkanäle. Kunden wollen ihre Anliegen schnell und einfach kommunizieren können.

Datenanalyse und datenbasierte Entscheidungen: Customer Care-Aktivitäten optimieren. Trends, Muster und Verbesserungspotenziale identifizieren. Effizienz und Effektivität verbessern.

Kontinuierliches Lernen und Anpassung: Bei Technologien und Best Practices im Bereich des Customer Care auf dem Laufenden bleiben. Strategien und Prozesse an Kundenbedürfnissen anpassen.



Sammelt die Nuggets ein und ihr könnt in eurem Startup- oder Scaleup exzellenten Customer Care leisten, die Kundenzufriedenheit steigern und gleichzeitig die Kosten niedrig halten oder senken.

DIE RELEVANTEN

KPIs

Welche KPIs sind denn nun die wirklich relevanten im Customer Care? Die KPIs im Customer Care sollten eure gewünschte Servicepositionierung wiedergeben. Verfolgt ihr das Ziel, dass Kunden euch immer, zu jeder Zeit, telefonisch erreichen können und sie nie länger als 30 Sekunden in der Warteschleife hängen, bevor sie ihr Anliegen bei einem echten Servicemitarbeitenden anbringen können, dann sollten eure KPIs genau diese drei Punkte messen und wiedergeben.

1 NET PROMOTER SCORE (NPS)

Wichtiger Indikator für Kundenzufriedenheit und zeigt die Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden euer Unternehmen weiterempfehlen. Durch die Berechnung des NPS, indem Detraktoren von Promotoren abgezogen werden, erhält euer Unternehmen Einblicke in das Empfehlungsverhalten eurer Kunden. Ein hoher NPS zeigt, dass eure Kunden loyal sind und euer Unternehmen aktiv weiterempfehlen, was sich positiv auf das Wachstum und den Erfolg eures Unternehmens auswirkt



4 CHURN RATE

Zeigt den Anteil eurer Kunden, die das Unternehmen in einem bestimmten Zeitraum verlassen. Ein hoher Churn kann auf Probleme in der Kundenbindung hinweisen, die es zu identifizieren und zu lösen gilt. Durch die Analyse von Gründen für das Abwandern eurer Kunden könnt ihr gezielte Maßnahmen ergreifen, um die Kundenbindung zu verbessern und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen.



2 CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)

Misst die Zufriedenheit eurer Kunden mit einem bestimmten Produkt, Service oder einer Interaktion. Indem Kunden ihre Zufriedenheit auf einer Skala bewerten, können ihr gezielt Maßnahmen ergreifen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern. Durch regelmäßige CSAT-Umfragen könnt ihr Trends identifizieren und Verbesserungen vornehmen, um die Kundenerfahrung kontinuierlich zu optimieren.



5 CUSTOMER LIFETIME VALUE (CLV)

Eine Schätzung des Gesamtwerts, den euer Kunde im Laufe seiner Beziehung zu eurem Unternehmen generiert. Ihr könnt durch die Berechnung des CLV eure Marketing- und Servicestrategien an den Bedürfnissen eurer lukrativsten Kunden ausrichten. Indem ihr den CLV im Blick behalten und personalisierte Angebote für eure Bestandskunden entwickelt, könnt ihr die Kundenbindung stärken und den Umsatz langfristig steigern.



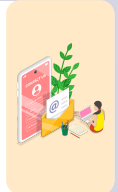
3 CUSTOMER EFFORT SCORE (CES)

Gibt Aufschluss darüber, wie viel Aufwand eure Kunden betreiben müssen, um ein Problem zu lösen oder eine Aufgabe zu erledigen. Durch die Bewertung der Leichtigkeit oder Schwierigkeit von Interaktionen könnt ihr eure Prozesse optimieren. Ein niedriger CES zeigt, dass eure Kunden mit geringem Aufwand ihre Ziele erreichen können, was zu einer positiven Erfahrung beiträgt, und die Kundenbindung stärkt.



6 FIRST CONTACT RESOLUTION (FCR)

Misst den Prozentsatz der Kundenanfragen, die bereits beim ersten Kontakt gelöst werden. Eine hohe FCR zeigt Effizienz und Kundennähe, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken kann. Durch Schulungen eures Kundensupport-Teams und die Optimierung von Prozessen könnt ihr sicherstellen, dass Kundenanliegen schnell und effektiv gelöst werden, was zu einer verbesserten Kundenerfahrung führt.





**Eine moderne
Kontaktstrategie für den
Customer Care im digitalen
Zeitalter**



Die Kontaktstrategie

In einer digitalen Welt erwarten Kunden einen nahtlosen und personalisierten Kundenservice über verschiedene Kanäle, ohne ihr Anliegen wiederholen zu müssen. Um diesen Erwartungen gerecht zu werden, ist eine moderne Kontaktstrategie im Customer Care unerlässlich. Diese Strategie sollte auf folgenden Säulen basieren:



Omnichannel-Ansatz: Bietet euren Kunden die Möglichkeit, über verschiedene Kanäle mit euch in Kontakt zu treten, z. B. per Telefon, E-Mail, Chat, Social Media und Self-Service-Portal. Integriert alle Kanäle nahtlos, um einen konsistenten und personalisierten Kundenservice zu gewährleisten.

Proaktive Kommunikation: Wartet nicht, bis Kunden euch kontaktieren. Informiert eure Kunden proaktiv über wichtige Neuigkeiten, Produktverbesserungen und potenzielle Probleme. Nutzt dafür beispielsweise E-Mail-Marketing, In-App-Nachrichten oder Push-Benachrichtigungen.

Self-Service-Optionen: Ermöglicht euren Kunden, viele Probleme selbstständig zu lösen, indem ihr ihnen Self-Service-Optionen zur Verfügung stellt. Dazu gehören beispielsweise eine umfangreiche FAQ-Datenbank, ein Wissensportal oder ein Chatbot.

Personalisierung: Personalisiert die Interaktionen mit euren Kunden, um ein individuelles Kundenerlebnis zu schaffen. Nutzt dafür Kundendaten, um personalisierte Angebote, Produktempfehlungen und Supportleistungen bereitzustellen.





KI und Automatisierung: Setzt überlegt KI und Automatisierung ein, um die Effizienz und Effektivität eures Customer Care zu verbessern. Chatbots können beispielsweise einfache Kundenanfragen bearbeiten, während KI-gestützte Lösungen zur Analyse von Kundendaten und zur Identifizierung von Verbesserungspotenzialen eingesetzt werden können.

Social Media Monitoring: Überwacht die Social Media-Kanäle, um auf Kommentare, Fragen und Beschwerden eurer Kunden zu reagieren. Nutzt Social Media, um mit euren Kunden in Kontakt zu treten, Beziehungen aufzubauen und Feedback zu sammeln.

Mitarbeiter-Schulung: Investiert in die Schulung eurer Mitarbeiter im Bereich der modernen Kontaktstrategien. Eure Mitarbeiter sollten über die notwendigen Fähigkeiten und das Know-how verfügen, um Kunden über verschiedene Kanäle effektiv zu unterstützen.

Kontinuierliche Verbesserung: Messt regelmäßig die Kundenzufriedenheit und identifiziert Verbesserungspotenziale in eurer Kontaktstrategie. Nutzt Kundenfeedback, um eure Prozesse und Systeme kontinuierlich zu optimieren.

MÖGLICHE KONTAKTSTRATEGIE

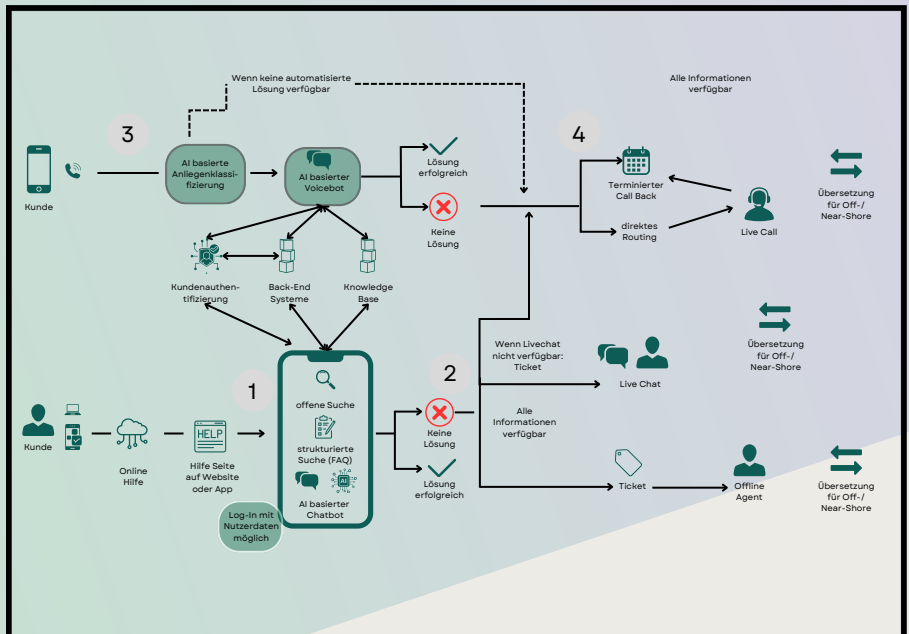
In diesem Schaubild hat sich das Unternehmen entschieden, dass es seinen Kunden sowohl einen digitalen Zugang als auch eine Servicenummer bieten will. Dabei hat das Unternehmen darauf geachtet, dass auch unter der Servicenummer eine möglichst automatisierte Beantwortung der Kundenanliegen erfolgen soll.

Im digitalen Service (1) soll der Kunde über die unternehmenseigene Website und App den Support erreichen können.

Es wird aktiv und passiv auf der Kontaktstrecke überprüft, ob der Kunde sein Anliegen lösen konnte (2).

Sollte sich der Kunde entscheiden, die Servicenummer zu kontaktieren, wird zunächst die KI basierte Anliegen-Erkennung durchgeführt, um sein Anliegen zu identifizieren (3).

Es wird ebenfalls geprüft, ob das Anliegen des Kunden vom Voicebot mit Unterstützung der KI beantwortet werden kann.



AUFGABE 2

Skizziere die aktuelle Kontaktstrategie in deinem Unternehmen und prüfe, in wie fern sie zu den Zielen deines Unternehmens für den Kundenservice passt.

Welche Änderungen müssen ggf. angestoßen werden?



Achtung: Es gibt nicht die eine richtige Strategie. Sie sollte eure Ziele im Kundenservice zeigen und sich an euren Kunden und deren Bedürfnissen orientieren.

Zusammenfassung der wichtigsten Punkte

In diesem E-Book haben wir die wesentlichen Aspekte des Customer Care im Startup- und Scaleup-Umfeld beleuchtet. Die wichtigsten Punkte lassen sich wie folgt zusammenfassen:

1. Herausforderungen im Kundenservice: Startups und Scaleups stehen vor speziellen Herausforderungen wie begrenztem Budget, raschem Wachstum und dem Bedarf an flexiblen, anpassungsfähigen Lösungen.
2. Chancen im Kundenservice: Ein exzellenter Kundenservice kann das Alleinstellungsmerkmal eines Unternehmens sein. Positive Kundenerfahrungen führen zu Empfehlungen und Wiederkäufen, was langfristig den Geschäftserfolg sichert.
3. Der 6-Schritte-Plan: Ein strukturierter Ansatz zur Entwicklung einer effektiven Customer Care-Strategie, einschließlich Verantwortung, Dokumentation, Vision, Strategieentwicklung, smarter Planung und kontinuierlicher Verbesserung.
4. Erfolgsfaktoren: Klare Kundenservice-Strategien, Kundenorientierung, effiziente Prozesse und Systeme, ein kompetentes und motiviertes Team sowie der Einsatz moderner Technologien sind entscheidend für den Erfolg.
5. KPIs und Messung: Die kontinuierliche Analyse und Verbesserung der Kundenservice-Leistungen durch geeignete KPIs ist unverzichtbar.

Vielen Dank, dass Du Dir die Zeit genommen hast, dieses E-Book zu lesen. Deine Bereitschaft, in den Kundenservice zu investieren und Deine Strategien zu optimieren, zeigt Dein Engagement für den langfristigen Erfolg Deines Unternehmens.

Möchtest Du den nächsten Schritt gehen und Deinen Kundenservice auf das nächste Level heben? Bei cosmogony.de sind wir darauf spezialisiert, maßgeschneiderte Lösungen für Startups und Scaleups zu entwickeln. Unsere Experten stehen bereit, Dich mit unserer Erfahrung und unseren innovativen Ansätzen zu unterstützen.

Besuche uns auf cosmogony.de und erfahre mehr über unsere Dienstleistungen. Lass uns gemeinsam daran arbeiten, Deinen Kundenservice zu revolutionieren und Dein Unternehmen nachhaltig erfolgreich zu machen.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

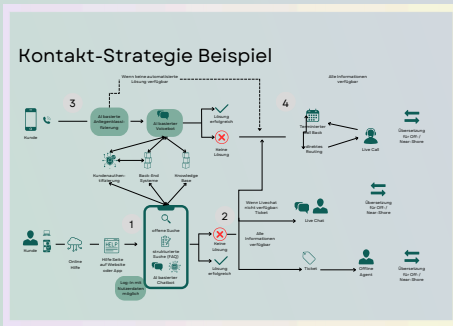
CHEAT SHEET CUSTOMER SUPPORT

Die top 6 besten CRMs für Customer Service in 2024 sind:

1. Shape
2. Intercom
3. HubSpot
4. EngageBay
5. Zoho CRM
6. GIST

Top Must-Have Customer Support Skills

- Empathie
- Emotionale Intelligenz
- Emotionale Intelligenz
- Sprach-Profi
- klare Kommunikation
- Geduld
- Computer Skills
- Wunsch zur Weiterbildung
- Stress Management
- Zeit Management



Kontaktkanalverteilung in europäischen Contact Centern

	Phone	E-Mail	Social Media	Chat	Webpage und Self-Services	Andere
2022	52%	13%	12%	7%	7%	9%
2025	47% ↓	9% ↓	14% ↑	8% ↑	8% ↑	14% ↑

Top 10 KPI Customer Service

- KPIs**
- FCR - First Call Resolution**
 - CRR - Customer Retention Rate**
 - ARR - Average Resolution Rate**
 - NPS - Net Promoter Score**
 - CSR - Customer Satisfaction Rate**
 - Abandoned Call Rate**
 - Customer Effort Score**
 - Service Level Agreements**
 - Problem Types**
 - Choose the right Software**

Definition

Erstlösungsrate - der Prozentsatz der Kundenanfragen, die von Kundendienst-Mitarbeitern im ersten Anlauf gelöst werden.

Kundenbindungsrate - der Prozentsatz der Kunden, die dem Unternehmen treu bleiben

Lösungsrate - der Anteil der Kundenanliegen, die gelöst werden konnten

Misst die Kundenzufriedenheit und die Wahrscheinlichkeit, dass das Unternehmen von Kunden empfohlen wird

Gibt an, wie zufrieden der Kunde mit der Bearbeitung seines Anliegens an einer bestimmten Stelle im Prozess, war.

Gibt an, wie oft Kunden den Kontakt mit dem Kundenservice abbrechen, bevor sie eine Antwort erhalten.

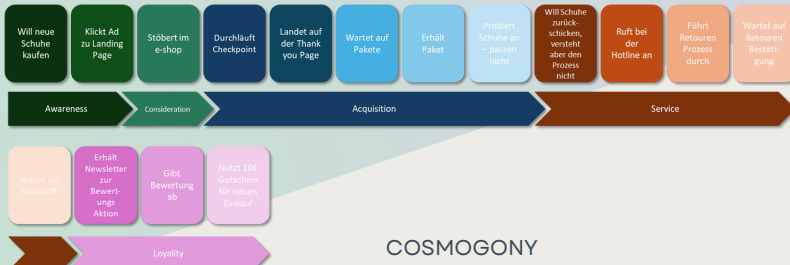
Misst den Aufwand den der Kunde betreiben muss, um sein Anliegen zu lösen.

Dienstleister-Güte- Vereinbarung: Es wird festgelegt, in welchem Zeitrahmen immer gleiche Dienstleistungen bearbeitet werden.

Monitoring der aufkommenden Probleme, um schnelle, dauerhafte und effiziente Lösungen für Kunden zu finden

All die gemessenen KPIs sind Performance Indikatoren und gehören in smarte Tools, wo sie für alle einsehbar sind.

Beispiel für Customer Journey



REVOLUTIONIERT EUREN KUNDENSERVICE MIT COSMOGONY!

Warum cosmogony?

- **Individuelle Beratung:** Maßgeschneiderte Strategien für eure spezifischen Bedürfnisse.
- **Innovative Lösungen:** Moderne Technologien wie Chatbots und KI-gestützte Systeme.
- **Schulung und Entwicklung:** Kompetenzaufbau für euer Team.
- **Effiziente Prozesse:** Schnelle und zuverlässige Kundenanfragenbearbeitung.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Regelmäßige Analysen und Optimierungen.

Handelt jetzt!

 Kostenlose Erstberatung

[hier klicken](#)

 Mehr erfahren:

[hier klicken](#)

Kontakt
cosmogony.de
Humboldtstraße 13, 14193 Berlin
0178 735 2778
info@cosmogony.de
www.cosmogony.de