

Was ist Customer Service Workflow Automation?

So steigern Sie die Effizienz im Kundenservice

Kundenservice ist nicht nur die Aufgabe des Service-Teams, sondern erfordert die Beteiligung des gesamten Unternehmens. Doch den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen, ist leichter gesagt als getan, wenn mehrere Abteilungen, Systeme und Kommunikationskanäle involviert sind.

Hier kommt die "Customer Service Workflow Automation" ins Spiel. Die Interaktionen von Menschen mit Ihrem Unternehmen sind im Kern eine Abfolge von Prozessen. Und jeder Prozess beinhaltet eine Reihe von Schritten - einen sogenannten Workflow. Die Automatisierung reduziert die wiederholenden und manuellen Schritte in einem Workflow und verknüpft Arbeitsabläufe zwischen den Abteilungen, um erfolgreiche Lösungen von Problemen und exzellente Kundenerlebnisse zu liefern.

In diesem Artikel erfahren Sie, was jeder Serviceleiter wissen sollte, um mit der Automatisierung im Kundenservice zu beginnen.

Inhalt

Die Vorteile von Workflow Automation für CRM	2
Warum ist Automatisierung im Kundenservice wichtig?	2
Wie entscheide ich, welche Kundenservice-Prozesse automatisiert werden sollen?	3
Wie erstelle ich eine Übersicht über die zu automatisierenden Kundenservice-Workflows?	3
Wie verbessere ich meine Customer Service Automation Workflows?	4

Welche Technologie benötige ich, um die Workflow-Automatisierung erfolgreich umzusetzen?	5
Was ist der Unterschied zwischen Workflow Automation und Business Process Automation?	5
Fazit	6
Kontakt	7

Die Vorteile von Workflow Automation für CRM

Ein CRM-System ist die Quelle der Wahrheit für jeden Bereich des Unternehmens, der mit Kunden interagiert, und gibt den Teams eine 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden. Die Automatisierung von Arbeitsabläufen optimiert und verbessert, wie Mitarbeiter das CRM nutzen, sodass sie produktiver sind und die Kunden besser betreuen können.

Automatisierte Arbeitsabläufe helfen auch dabei, Engpässe zu beseitigen, indem sie den richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit mit wertvollen Einblicken versorgen. Zum Beispiel kann ein intelligenter Workflow CRM- und Enterprise Resource Planning (ERP)-Systeme integrieren, um Informationen über das Kaufverhalten von Konsumenten an Vertriebsteams weiterzuleiten.

Warum ist Automatisierung im Kundenservice wichtig?

Automatisierung vereinfacht komplexe Prozesse, verbessert die Kundenerfahrung und ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, das zu tun, was sie am besten können - herausragenden Service bieten. Laut dem Bericht "Trends in der Workflow-Automatisierung" von Salesforce gaben 95% der IT- und Ingenieursleiter an, dass die Workflow-Automatisierung eine Priorität für ihre Organisationen ist, und 71% der Entscheidungsträger im Kundenservice beschleunigen Automatisierungsinitiativen.

Die Gründe dafür: Da routinemäßige, repetitive Aufgaben von Menschen auf Maschinen übertragen werden, wird der Service optimiert. Mitarbeiter haben mehr Zeit für strategische Arbeit. Tatsächlich haben 74% der IT-Leiter, die Automatisierung implementiert haben, laut einem Bericht von Salesforce und Pulse zur Steigerung der Produktivität mit

Prozessautomatisierung, mindestens vier Stunden pro Woche eingespart. Ihre gesamte Organisation kann sich schneller mobilisieren, um proaktiven und empathischen Kundenservice zu bieten. Das Ergebnis sind zufriedener Menschen - Kunden und Mitarbeiter - und bessere Geschäftsergebnisse.

Wie entscheide ich, welche Kundenservice-Prozesse automatisiert werden sollen?

Ihr Prozess zur Automatisierung des Kundenservice kann im Laufe der Zeit aufgebaut werden. Es muss hierbei jedoch nicht alles auf einmal angegangen werden. Stattdessen können Sie einige Schritte automatisieren, die für Ihr Team am lästigsten sind, um manuell zu verwalten.

Beginnen Sie damit, sich einen Prozess anzusehen, der mehrere Teams und Schritte umfasst. Hierzu gibt es einige Fragestellungen, zum Beispiel:

- Welche Schritte werden am häufigsten wiederholt?
- Wie viel Zeit verbringen Ihre Service-Agenten mit diesem Prozess?
- Gibt es Kosten, die aufgrund von Ineffizienzen entstehen?
- Wird die Automatisierung des Prozesses oder Teile des Prozesses dazu beitragen, Ihre Ziele wie Kundenzufriedenheit (CSAT) oder Mitarbeitererfahrung voranzutreiben?

Jeder Prozess, der Ihre Mitarbeiter oder Kunden frustriert, ist hierbei ein hervorragender Kandidat für Automatisierung.

Wie erstelle ich eine Übersicht über die zu automatisierenden Kundenservice-Workflows?

Ein typischer Workflow im Kundenservice ähnelt selten einer geraden Linie. Er gleicht eher einem Baum, mit Verzweigungen an jedem Punkt, an dem eine Entscheidung getroffen werden muss oder eine Schwelle erreicht wird. Bevor Sie einen Workflow automatisieren, müssen Sie ihn

zuerst verstehen. Und das erfordert eine Übersicht. Erstellen Sie eine Übersicht über den Kundenservice-Prozess, um Ihnen alle wichtigen Verbindungen im Arbeitsablauf zwischen Entscheidungspunkten, Personen, Daten und Systemen zu zeigen.

Wie verbessere ich meine Customer Service Automation Workflows?

Häufig scheitern Automatisierungsbemühungen, weil Organisationen nicht genügend Aufmerksamkeit darauf verwenden, alle an Bord zu holen. Vermeiden Sie diesen Fehler, indem Sie Ihre automatisierten Workflows testen und Feedback einholen. Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Verstehen die Menschen, wie sie den automatisierten Workflow nutzen sollen?
- Funktioniert er wie geplant?
- Wie war ihre Erfahrung?

Wenn Sie frühzeitig Zustimmung erhalten, fördert dies die Akzeptanz.

Nach dem Testen messen Sie dann alle Verbesserungen Ihres Kundenservice. Folgende Konditionen können dabei herangezogen werden:

- Haben Sie die Zeit zur Durchführung des Prozesses verkürzt? Um wie viel?
- Hat dies zu einer besseren Mitarbeitererfahrung geführt?
- Haben Sie Kosteneinsparungen verzeichnen können?

Wenn die Automatisierung eine Verbesserung in einem dieser Metriken gebracht hat, herzlichen Glückwunsch! Kommunizieren Sie diese Ergebnisse breit. Wenn Sie nicht die erhofften Verbesserungen gesehen haben, können Sie immer zurückgehen und untersuchen, wo Anpassungen vorgenommen werden müssen.

Welche Technologie benötige ich, um die Workflow-Automatisierung erfolgreich umzusetzen?

Da sich Marktentwicklungen und Geschäftsbedingungen ändern, müssen Sie wahrscheinlich Ihre Prozesse verfeinern - und Sie benötigen eine flexible Automatisierungsplattform, um diese Änderungen einfach vorzunehmen. Suchen Sie nach diesen vier Funktionen der Kundenservice-Automatisierung, um Ihre Kunden zufriedener zu machen und Ihre Kundenservice-Agenten effizienter zu gestalten:

- **Low-Code Automatisierungsplattform:** Automatisierung ohne umfangreiche oder teure IT-Ressourcen.
- **Fähigkeit, Daten von überall zu verbinden:** Greifen Sie auf die benötigten Daten zu, egal wo sie sich befinden.
- **KI-Verbesserungen:** Geben Sie Ihren Mitarbeitern die Einblicke, die sie in jedem Schritt des Prozesses benötigen.
- **Multikanal-Kundenerfahrung:** Optimieren Sie die Erfahrung für jeden Kunden, unabhängig von dem von ihm genutzten Kanal.

Was ist der Unterschied zwischen Workflow Automation und Business Process Automation?

Business Process Automation (BPA), manchmal auch als Prozessautomatisierung bezeichnet, ist der übergeordnete Begriff für alle Formen der Automatisierung, einschließlich der Workflow Automation, der robotergesteuerten Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation, RPA), des automatischen Prozessdurchlaufs (straight-through processing) und der Arbeitszuweisung (work routing).

BPA umfasst oft einen gesamten Prozess, bestehend aus mehreren Arbeitsabläufen in verschiedenen Abteilungen und behandelt von verschiedenen Benutzern und Integrationen besteht.

Ein Beispiel für die Automatisierung von Geschäftsprozessen ist die Kundenanwerbung (Client Onboarding), die Arbeitsabläufe in den Bereichen Vertrieb, Finanzen und Service umfasst:

- Sales Workflow 1: Neue Kundenbegrüßung initiieren (automatisch gestartet)
- Sales Workflow 2: Konto einrichten
- Service Workflow 3: Support anfordern
- Finance Workflow 4: Automatische Zahlungen einrichten

Fazit

Durch Automatisierung im Kundenservice lassen sich wiederkehrende Workflows effizienter gestalten, so dass Service Agents entlastet werden und mehr Zeit für strategische Aufgaben bleibt. Automatisierung im Kundenservice trägt jedoch nicht nur zur Effizienzsteigerung bei, sondern auch zu einer besseren Kunden- und Mitarbeitererfahrung. Unternehmen, die diese Prinzipien berücksichtigen und die richtigen Technologien einsetzen, können eine stärkere Wettbewerbsposition und bessere Geschäftsergebnisse erzielen.

Weitere Informationen zur Customer Service Workflow Automation finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/customer-service-automation/>

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.