



Schweizerischer Gemeindeverband, Tagung «Das Arbeitsumfeld zwischen Beständigkeit und Innovation», 7. Dezember 2016, Biel

Digital Engagement bei Swisscom...

...oder; wie verbinde ich die digitale Welt mit dem Kundenservice?

Erismann Ruedi, Chat Experience Manager bei Swisscom

Bis 2013 konnten die Kunden von Swisscom den Kundenservice über die Hotline-Nummer 0800 800 800 oder per E-Mail (Kontaktformular) kontaktieren.

Seit Oktober 2013 bietet Swisscom den Live-Chat in 4 Sprachen als Zugang zum Kundenservice an. Pro Monat bearbeiten 40 Mitarbeiter zwischen 25'000 und 30'000 Kundenanfragen zu den Themen Verkauf und Unterstützung beim Einrichten von Produkten. Die Chat-Mitarbeiter sind Teil des Kundendienstes von Swisscom Sales&Services.

Nach 3 Jahren Erfahrung im Chat, sind für Swisscom wie auch für die Swisscom-Kunden, ein paar wesentliche Vorteile ersichtlich. Dies sind:

- Wir begleiten die Kunden Online mit einem innovativen Kanal.
- 16% der Kunden die Chatten wären ohne Chat in den Swisscom-Shop gegangen.
- 17% der Kunden hätten uns ohne Chat ein E-Mail/Kontaktformular geschickt (Reduktion E-Mail inklusive des Ping-Pong Effekts mit mehreren Rückfragen)
- Der Chat Kanal verzeichnet eine sehr hohe Kundenzufriedenheit von 8.9 auf einer Skala von 1 – 10.
- 87.6% der Kunden sagen, "Swisscom hat es mir einfach gemacht"
- 52% der Kunden die mit Swisscom chatten sind im Kundencenter eingeloggt und müssen nicht authentifiziert werden.
- Wir bieten dem Kunden eine echte Alternative zum E-Mail in Echtzeit. Dies mit einer sehr hohen Verbindlichkeit, der Kunde kann den Chat-Dialog ausdrucken oder sich per E-Mail zustellen lassen

Was waren die wichtigsten Learnings bei der Einführung von Chat?

- Gleichzeitig mit zwei Kunden zu chatten ist für die Mitarbeiter eine Herausforderung
- Chat-KPI's sind nicht wirklich 1:1 vergleichbar mit Call und E-Mail (Call-Center Kennzahlen)
- Nicht immer macht chatten Sinn (Beispiel bei Behebungen von Festnetz-Störungen)
- Auch ältere Mitarbeiter 50+ sind im Chat erfolgreich
- Systemlandschaft: Chat-Agenten chatten gleichzeitig mit mehreren Kunden. Aus diesem Grund müssen die Chat-Mitarbeiter auch gleichzeitig mehrere Kunden im Kundensystem parallel bearbeiten können.

Der Entscheid den Chat bei Swisscom einzuführen, war richtig. Swisscom ist so gut gerüstet für die immer weitergehende Digitalisierung in der nahen oder weiteren Zukunft.