

ameglio

Zürich, 24. Januar 2019

Omni-Channel im Kunden-Service mit Live-Chat erweitern

Wie mittels eines virtuellen Teams, der Chat-Kanal erfolgreich in die Organisation eines mittelgrossen Krankenversicherers eingebunden werden konnte.

Kernbotschaften

Effizientere Kundenkontakte

- Kontakt mit Kunden enger knüpfen
- Online affine Kunden besser erreichen



Echtes Multichanneling

- Kanalunabhängig gleiches Angebot
- Kundenberatung auf digitalem Kanal



Organisatorischer Challenge

- Integration in bestehende Organisation
- Geringe technische Herausforderung

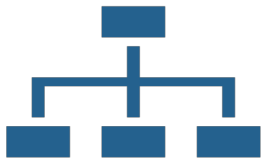


Ausgangslage

Customer Care Center als SPOC

- Über alle Kanäle
- Online & Offline
- In allen Sprachen

Mehrere Standorte



Anforderungen Integration Webchat

Technisch

- Keine Single-Solution
- Kein neues Tool für die Mitarbeitenden
- **Bestehende Voice-Lösung (Genesys) um Chat-Modul erweitern**
- Integration der Chat-Infrastruktur im Backend durch **Vertrauenspartner Swisscom**
- Integration im Frontend durch bestehende Partner

Organisatorisch

- **Integration in bestehende Customer Care Organisation**
- Mit den bestehenden Ressourcen
- Webchat in allen bisherigen Sprachen (D, F, I + E)
- Alle Standorte einbinden
- **Agilität für Kanalentwicklung gewährleisten**
- Betroffene zu Beteiligten machen
- Keine externe Begleitung für den OE-Change

Schwerpunkte in der Umsetzung

Abstimmung von Technik und Organisation

- **Projektteam bestehend aus MA IT & Business**
- Aufbau der Infrastruktur
- Integration Back- und Frontend
- Erweiterung Voice-Modul (Genesys) um Chat-Modul
- **Team Business = operatives Chat-Team nach Go-Live**
- Bildung eines virtuellen Chat-Teams
- Agil in die bestehende Silo-Organisation
- **Silent Go-Live im Q3-2017 mit Optimierung während Live-Betrieb**
- Überführung in operativen Betrieb zu Beginn Q4-2017

Herausforderung Organisatorische Integration

Warum ein virtuelles Chat-Team?

Anforderungen

- In bestehende Organisation integrieren
- ohne zusätzliche Ressourcen
- Bestehende Fähigkeiten der MA nutzen
- Alle Sprachen abdecken
- Agilität für Entwicklung bieten

Schlüsselfragen

- Wie viele Chat-Anfragen erhalten wir?
- Welchen Ressourcenbedarf hat der Webchat?
- Welcher Standort betreut welchen Kunden?
- Wie betten wir den Webchat in die Organisation ein?

- Unterschiedliche Organisationsformen erfüllen die gestellten Anforderungen
- Nur die Form eines virtuellen Teams, erfüllt die organisatorischen Voraussetzungen, um flexibel mit den unbekanntem Antworten und deren Konsequenzen umzugehen

Projekt-Prozess gleich Change-Prozess

Parallele Umsetzung der technologischen und organisatorischen Veränderung

Strategischer Entscheid	Projekt Webchat	Projekt-Umsetzung	Silent Go-Live	Operatives Go-Live
<ul style="list-style-type: none">• Start Pilot-projekt samt PoC Webchat• Transparente Kommunikation an zukünftig betroffene OE• Entscheid go/no-go Projekt offen	<ul style="list-style-type: none">• Vom PoC zum Projekt• Kollaborative Teamarbeit• Go-Live Team• Volle Transparenz in OE	<ul style="list-style-type: none">• Anforderungen aus Business im Einklang mit technischen• MA-Projekt	<ul style="list-style-type: none">• Public Go-Live• Kunden nehmen Webchat an• Anforderungen in Organisation werden spürbar	<ul style="list-style-type: none">• Finales Go-Live• Organisation aufgerüstet• Kinderkrankheiten• Webchat vollständig integriert
<ul style="list-style-type: none">• Projektgruppe aus IT und Business	<ul style="list-style-type: none">• Duale Projektleitung IT und Business	<ul style="list-style-type: none">• Business im techn. Design involviert	<ul style="list-style-type: none">• Feedback-Loop zur Optimierung von IT und Org.	<ul style="list-style-type: none">• Front-/ Backend und Organisation optimiert

Herausforderungen im virtuellen Team

Positiv / Chancen

- Rekrutierung auf Freiwilligkeit
- Motivierte MA im Webchat
- Mehr Ressourcen zur Verfügung
- Flexibler Einsatz der Ressourcen
- Bessere Erreichbarkeit für den Kunden
- Breitere Akzeptanz in Organisation
- Einführung an allen Standorten
- Alle Sprachen abgedeckt

Negativ / Risiken

- Hoher Koordinationsaufwand mit Standortleitung
- Bleibend grosser Abstimmungsaufwand
- Höherer Kommunikationsbedarf unter den Team-Mitgliedern
- Kommunikationshilfsmittel wie z.B. Skype notwendig
- MA bewegt sich in zwei «Welten» → reguläres Team und Chat-Team

ameglio

Business Case

Zahlen, Daten, Fakten



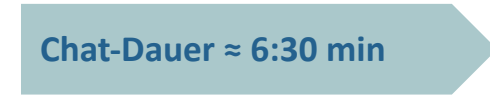
Integration Kundenportal → x 2!



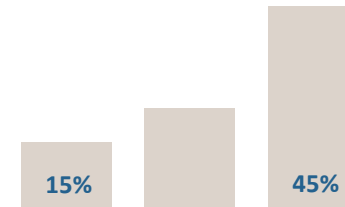
Online-Abschluss → Saison bedingt



Go-Live Webseite → ≈ 10% von Calls



Agenten im Webchat



Nutzen des Webchats

Für den Kunden

- Rasche und **abschliessende Beratung**
- Unkomplizierte aber **verbindliche Kommunikation**
- Effizienteste schriftliche Beratung → **kein Mail- oder Brief-Pingpong**
- Beratung unter **Wahrung der Privatsphäre** im öffentlichen Raum möglich (z.B. Zugfahrt)

Für den Versicherer

- **Effizientere Kommunikation**
- Digitale Durchgängigkeit
- **Höhere Kundenzufriedenheit**
- Keine offenen Kommunikations-Tasks
- Weniger E-Mails zur Bearbeitung
- Demand-Verlagerung von Back- ins Frontoffice → Web-Chat = schriftliches Telefon
- Hohe Akzeptanz bei Mitarbeitenden

Erfolgsfaktoren für die Integration

Hohe Akzeptanz bei Kunden und Mitarbeitenden

- **Tiefe Einstiegsbarrieren für den Kunden**
- Verbindlichkeit in der Kommunikation
- **Keine Angebots- und Service-Irritationen**
- Kein neues Tool für die Mitarbeitenden
- Intuitive Bedienung des Webchats
- Einfaches Skill-Management für die Führungskräfte
- **Parallele Umsetzung des technologischen und organisatorischen Changes**
- Das virtuelle Team – von Beginn weg im Projekt integriert
- Die agile Integration in die Organisation
- **Team-Entwicklungs- und Begleitungsmaßnahmen**

Potenzial im Webchat nach Go-Live

Optimierung Usability für den Kunden

- Routing mittels vorgeschaltetem Chatbot



Erweiterung der Servicezeiten

- (Teil-)Automatisierung des Chats mittels Chatbot



Integration weiterer Webdienste

- Web-Portal
- Onlineabschluss
- Mobile-Solutions



Optimierung der Chat-Parameter

- Wie viele Chats soll ein Agent gleichzeitig bedienen?
- Chat-Qualität!



Erweiterung an angrenzende Support-Bereiche

- Leistungsmanagement
- Inkasso



Vollintegration in Customer Care Organisation

- Gleiche Anforderungen wie Telefon oder Mail



Take Aways

Webchat ist ein gleichwertiger Kommunikationskanal

- Der Webchat ist ein fixer Bestandteil im Multichanneling
- **Besonders beliebt bei Portalusern → digitale Durchgängigkeit**
- Jedoch, je komplexer die Anfrage, desto weniger wird der Webchat genutzt
- Die Kundenzufriedenheit und -akzeptanz ist gross
- Die Beratungsqualität ist gut
- Die Mitarbeitenden sind zufrieden und «chatten» gerne

Key Learnings

Motivierte Mitarbeitende

- Mitarbeitende wollen im Change mitwirken
- Mitarbeitende brauchen Begleitung im Change



Konvergenz von Technik und Business

- Parallele Abstimmung und Umsetzung des technologischen und organisatorischen Changes



Mut und Freude am Doing

- Mut zum Experimentieren
- Freude an der Umsetzung und am Resultat



ameglio



ameglio

*Wir schaffen Klarheit und geben Raum
damit sich Menschen orientieren und entwickeln können*

Herzlichen Dank

ameglio GmbH
Dorfmattweg 21
3063 Ittigen

info@ameglio.ch
www.ameglio.ch