

ADITO Campustage 2022





Agenda

- Vorstellung
- Warm-Up
- Modul-Übersicht
- Live-Demo
- Workshop: Projektierung
- Roadmap



Vinzent Broens

- Product Owner xRM-Service
- Konzeption
- Unterstützung bei Kundenimplementierungen

Warm-Up

Abfragen

- Was sind ihre/eure größten Pains im Service?
- Gibt es definierte Ziele im Service? Welche KPI's gibt es?

Typische KPIs

- Anfragen-Bearbeitung
 - Anzahl der Supportanfragen absolut
 - Anzahl der bearbeiteten und abgeschlossenen Anfragen pro Tag
 - Anteil der notwendigen Weitervermittlungen
 - Durchschnittliche Antwort-/Reaktionszeit
 - Durchschnittliche Dauer der Bearbeitung/des Gesprächs bis zur Lösung
 - First Call Resolution (FCR) (Anzahl direkt gelöster Anfragen)
- Kundenzufriedenheit
 - Anzahl Kundenbeschwerden absolut
 - Anzahl der Kundenzufriedenheitsumfragen absolut
 - Rücklaufquote der Kundenzufriedenheitsumfragen in %
- Effizienz
 - Kundenaufwand
 - Support-Kosten
 - Top Service-Mitarbeiter
 - Servicelevel

Modulübersicht

Serviceticket

- Erfassung (manuell / automatisch)
- Zuweisung
- Bearbeitung

Wissen- & Lösungsdatenbank

- Wissen sammeln
- Unterstützung von Mitarbeitern

Controlling

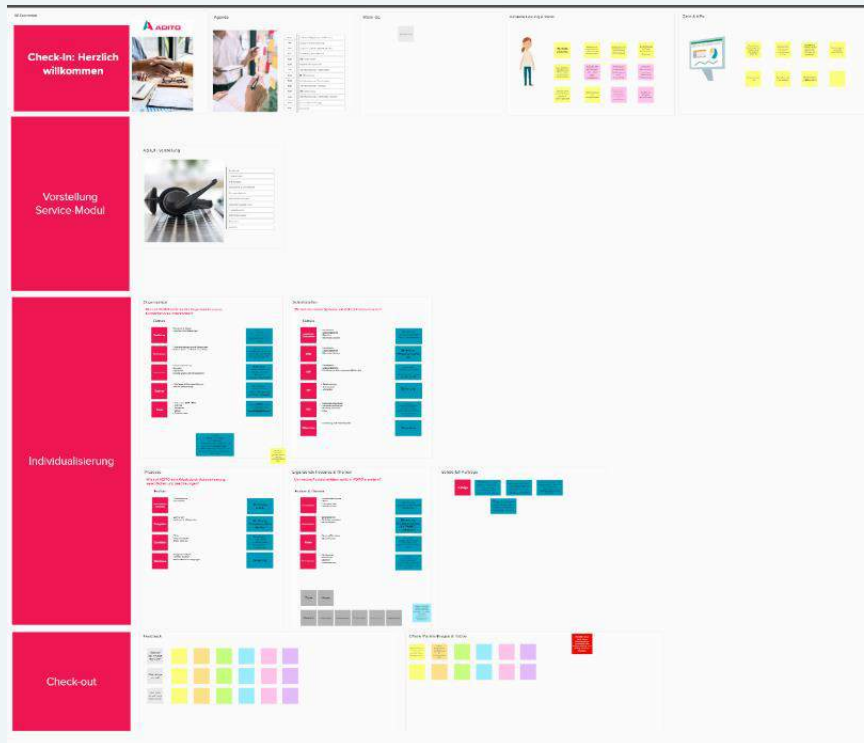
- Ticketeingang
- Kanalentwicklung
- Eskalationen



Live Demo

Workshop: Projektierung

Workshop: Projektierung



Organisation

- Abteilungen
- Internationalisierung
- B2B / B2C

Bestehende Prozesse

- Freigabe
- Weitergabe an andere Abteilungen

Schnittstellen

- Formularanbindung
- Mail
- CTI
- ERP
- DMS
- Externe Dienstleister (Call Center)
- Dritt-Lösung

Roadmap & Ausblick

Release 2022.2 (November)

Lösungsdatenbank Teil 2

- Anzeige von ähnlichen Tickets

Erweiterte Ticketfunktionalität

- Rückmeldungen
- Anruf-Button

Release 2023.0 (März)

Erweiterung „Ticket ziehen“

- Ticketpriorisierung
- Statusänderungslogik

Feedback / Bewertungen

- Instant-Feedback

Modularisierung

- Schrittweise Modularisierung der bisherigen Implementierung
- Erstellung neuer Contexte als Modul

Release 2023.1 (Juli)

Mailbridge 2.0

- Überarbeitung des bestehenden Mailbridge-Prozesses

Omni-
Channel

SLAs

xRM Service

Help-Center

Kundenportal



Einzigartige Beziehungen