

Save The Date

9. November 2023



DIE ZUKUNFT **DER KUNDENKOMMUNIKATION**

14.00 - 18.00 Uhr | Lokschuppen, Marburg

Anmeldung unter <https://dialoggroup.eu/die-zukunft-der-kundenkommunikation/>



DIGITAL INTERACTION MADE EASY

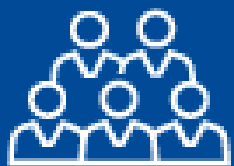
Wie interaktive Videos die Kundenkommunikation optimieren können

Achim Schuch | September 2023

[PRESENTATION STARTEN](#)



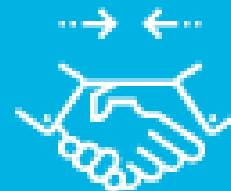
01 VORSTELLUNG



80
Mitarbeiter



4
Standorte

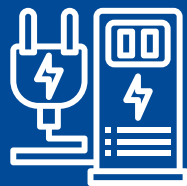


80+
Enterprise Kunden

8



Millionen €
Umsatz



20%
E-Autos



>2500
Endnutzer

500+



Million
Kundeninteraktionen

5



Awards



30+
Jahre

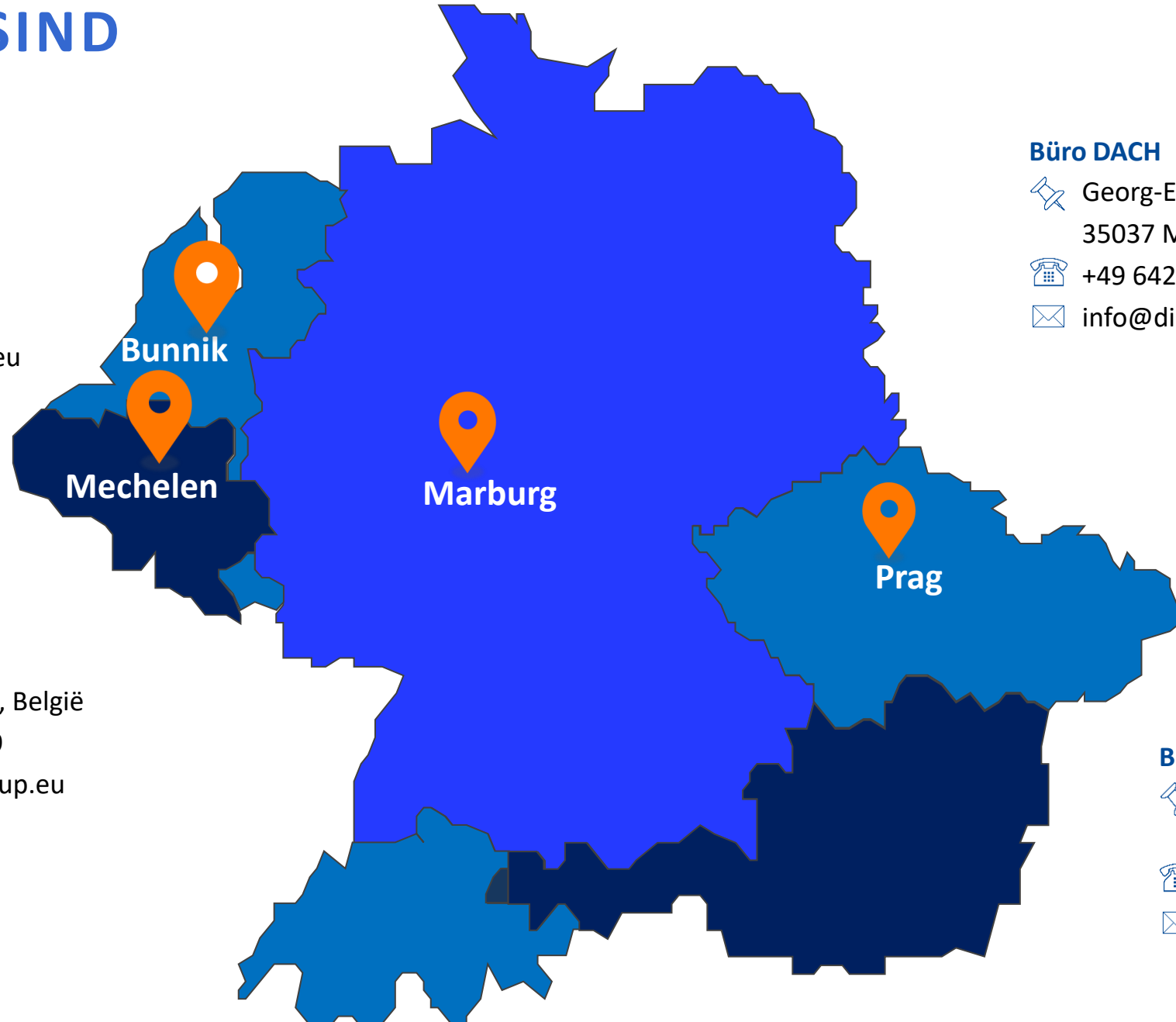


WO WIR SIND



Büro Nederland

 Kosterijland 14c
3981 AJ Bunnik
 +31 30 656 61 40
 info@dialoggroup.eu



Büro DACH

 Georg-Elser-Str. 17
35037 Marburg, Deutschland
 +49 6427 1052
 info@dialoggroup.eu

Büro België

 Nauwstraat 9
2800 Mechelen, België
 +32 15 79 15 59
 info@dialoggroup.eu

Büro Czech

 Plzeňská 155/113,
150 00 Praha 5-Košíře, Czech
 +420 608 941 395
 info@dialoggroup.eu

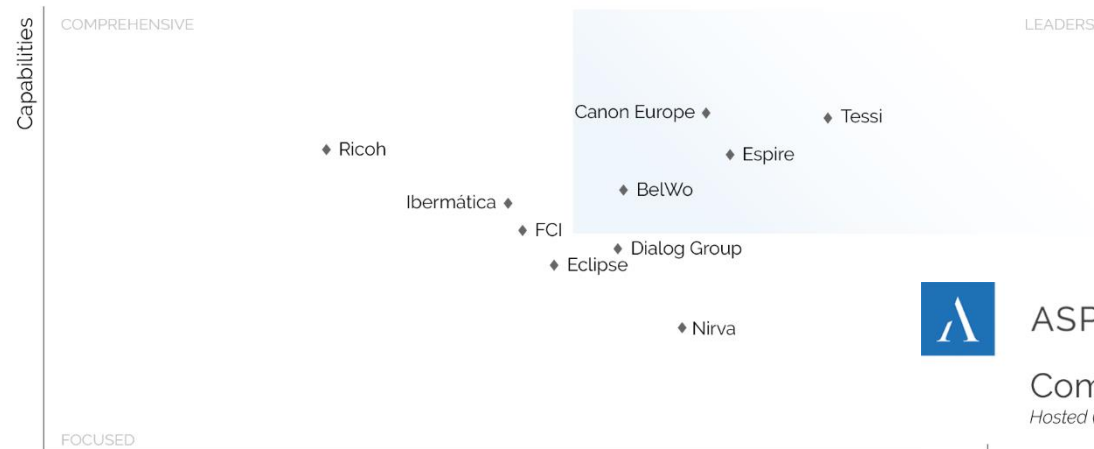
WAS ANALYSTEN ÜBER UNS SAGEN



ASPIRE LEADERBOARD®

CCM-CXM Implementation Services 2023

CCM-CXM specialists who provide solution implementation, integration, migrations, design, and configuration services



The Aspire Leaderboard™ is copyrighted by Aspire Customer Communications Services Ltd. and is based on the findings and opinions of Aspire's consultancy organization. Aspire does not endorse any vendor, product or service included in the Aspire Leaderboard. Published Q2 2023



ASPIRE LEADERBOARD®

Communications Experience Platforms (CXP) 2023

Hosted (managed) solutions that combine traditional CCM offerings with capabilities from adjacent fields



The Aspire Leaderboard™ is copyrighted by Aspire Customer Communications Services Ltd. and is based on the findings and opinions of Aspire's consultancy organization. Aspire does not endorse any vendor, product or service included in the Aspire Leaderboard. Published Q2 2023

Strategic Direction



02

NEUE WEGE BEI DER KUNDENKOMMUNIKATION

DIE PANDEMIE HAT DIE DIGITALISIERUNG BESCHLEUNIGT



Die Kundeninteraktionsstrategie hat sich nachhaltig verändert!

Mehr als 80%

der Unternehmen erwarten, dass sie hauptsächlich im Bereich CX (Kundenerfahrung) konkurrieren müssen

- Gartner

85%

aller Kundeninteraktionen mit Organisationen **finden ohne Interaktion mit einer Person statt**- Gartner

49%

der Unternehmen investieren in Omnichannel-Kundeninteraktion und CX beschleunigt das Wachstum

- Aspire

COVID-19 verursacht eine **nachhaltige Veränderung**

der Kundenanforderungen und -erwartungen in Bezug auf digitalen Kundenkontakt und Self-Service

- Gartner



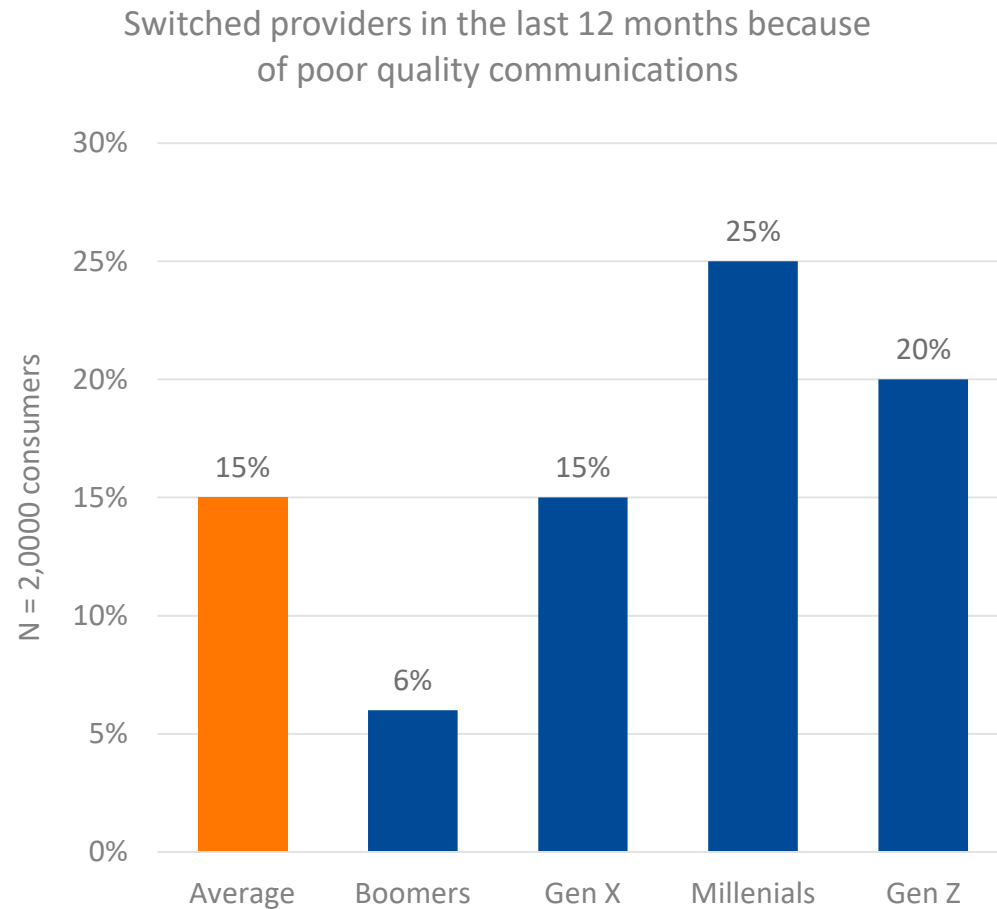
C.K. Prahalad

Professor, CEO, Guru und Autor von unter anderem The Future of Competition: Co-Creating Unique Value with Customers

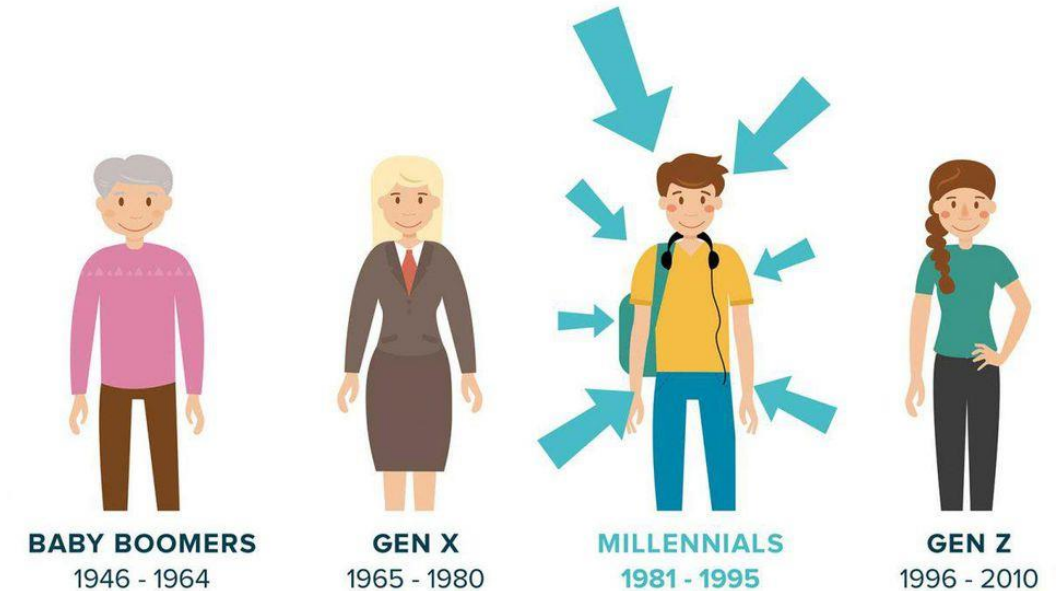
“Heute wird der Hauptteil der Wertschöpfung im Kontakt zwischen Unternehmen und Kunden erzeugt. Das beste Unternehmen ist jetzt das mit der besten Kundeninteraktion”

SCHLECHTE KUNDENERFAHRUNG SIND SEHR TEUER!

BESONDERS BEI JÜNGEREN KUNDEN



Bron: Aspire, Understanding the New Digital Reality, 2020

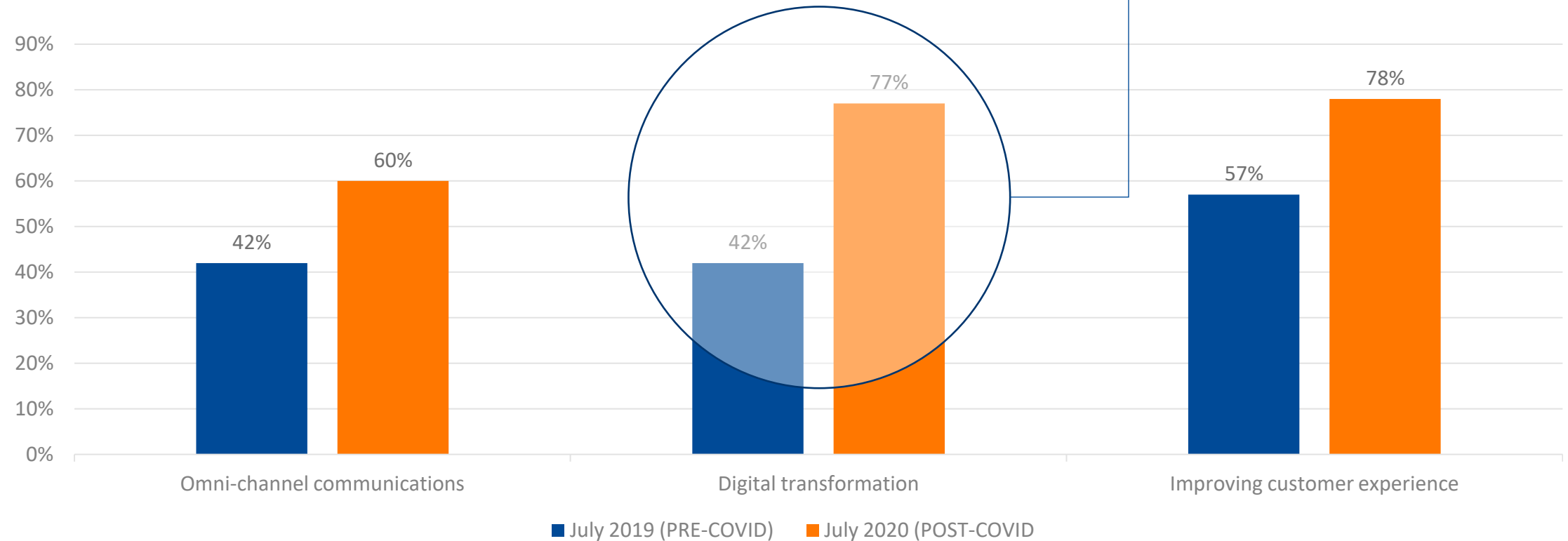


Millennials wechseln **4 x** schneller zu anderen Organisationen als Babyboomer, wenn die Qualität der Kommunikation schlecht ist

MOVE OR DIE: MITMACHEN ODER AUFGEBEN

COVID-19: Digitale Transformation und CX im Fokus Top corporate initiatives

COVID-19 hat ganz klar für eine Beschleunigung der digitalen Transformation gesorgt. Customer experience und omni-channel Kommunikation haben mehr Bedeutung gewonnen



Quelle: Aspire, Understanding the New Digital Reality, 2020



**Kundererwartungen sind
höher**



73%

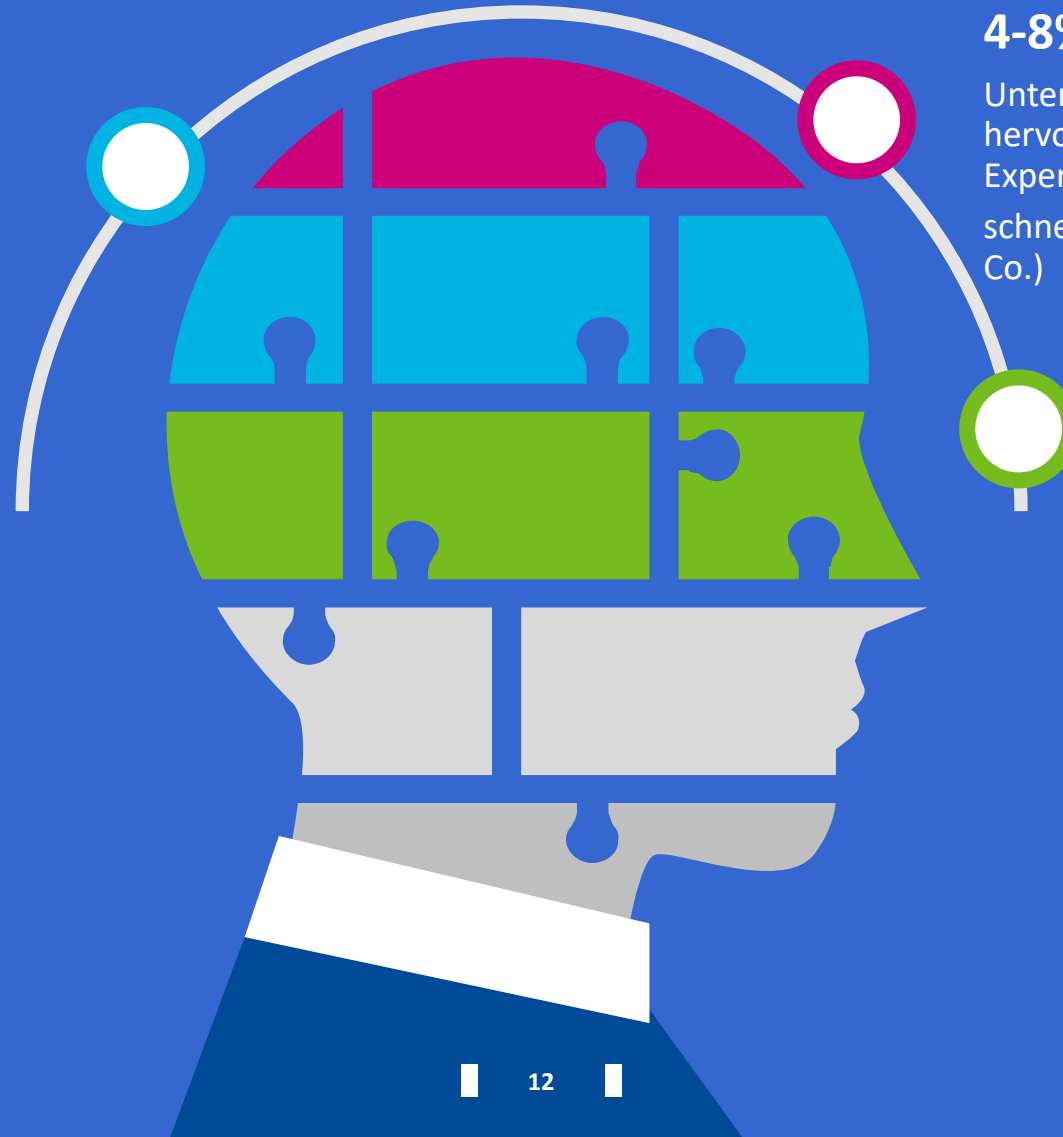
**der Verbraucher sagen es braucht
eine ausserordentliche
Kundenerfahrung, nicht nur eine
akzeptable, um einen langfristig
loyalen Kunden zu haben.**

IDC The Future of Customers and Consumers:
Creating Loyalty



DIE BEDEUTUNG DER KUNDENERFAHRUNG

72%
der Unternehmen geben an,
dass die verbesserung deer
Customer Exxperience ihre
Top Priorität ist (Forrester)



4-8%

Unternehmen, die eine
hervorragende Customer
Experience bieten, wachsen 4-8%
schneller als der Markt (Bain and
Co.)

\$1.6 Billionen

Die geschätzten Verluste durch
Kunden, welche wegen
schlechten Service wechseln
(Accenture)



03 INTERAKTIVE VIDEOS ALS INOVATION

DIE KUNDENINTERAKTIONSSCHICHT IM EINSATZ



SIGNIEREN, AUTHENTIFIZIERUNG & AUTORISIERUNG

Von Single-Sign-On bis zur digitalen Unterschrift von Dokumenten
Sicher, vertrauenswürdig und effizient.

DIGITALE INTERAKTION

Entlasten Sie Ihr Call Center. Lassen Sie Kunden ihren bevorzugten Kanal wählen und sorgen Sie für eine nahtlose Interaktion über WhatsApp, Social Media, Live-Chat, Chatbot, SMS, persönliches, interaktives Video oder Smart Form. Reaktionsschnell auf jedem Gerät.

KONTROLLE & DASHBOARD

Die richtige Information über den richtigen Kanal zur richtigen Zeit, rund um die Uhr. Erhalten Sie Einblicke in Ihre Kundeninteraktion. Erstellen Sie intelligente Workflows.

NACHBEARBEITUNG

Fügen Sie Informationen zu vorhandenen Dokumenten hinzu, passen Sie das Layout an, nehmen Sie ein Rebranding vor oder machen Sie Dokumente barrierefrei.

DATENQUALITÄT & INTEGRATION

Weniger Fehler, schnellere Integration, schnelle Anbindung von Quellsystemen ohne Anpassungen

DOKUMENTE & BENACHRICHTIGUNGEN

Formatieren, Optimieren und Verteilen von Dokumenten (E-Mail, SMS, AFP und PDF). Mit maximaler Wiederverwendung, vollständig datengesteuert. Batch, On-Demand und interaktiv auch bei Millionen von Dokumenten.

DIGITALE ARCHIVIERUNG & PORTALE

Schneller Zugriff auf die Kundenkommunikation über digitale Archivierung integriert in Ihre Geschäftssysteme und Portale.





Rentenversicherungen von ATHORA

ZIEL

Athora wollte eine neue Online-Umgebung schaffen, in der Kunden ihre Rentenangelegenheiten einfach digital, aber persönlich regeln können

SITUATION

Die bisherige bevorzugte Kommunikationsmethode war der physische Druck. Athora erkannte, dass die Rücklaufquoten niedrig und die Antwortzeiten langsam waren, was zu steigenden Kosten aufgrund von Nachdrucken und unnötigen Mahnungen führte.



Rentenversicherungen von ATHORA

LÖSUNG

Die Dialog Group implementierte eine vollständig digitale Plattform, um personalisierte und interaktive Videos zu erstellen, die die altmodischen Printmedien ersetzen sollten, um die Rücklaufquote und -zeit zu verbessern.

HERAUSFORDERUNG

Die entwickelten Videos mussten interaktiv sein (da die von den Kunden getroffenen Entscheidungen den Ablauf des Videos bestimmten) und durch die Verwendung von Echtzeitdaten (z. B. Rentenbilanz) aus den Kernsystemen von Athora personalisiert werden. Das Video musste in der Lage sein, Daten zu erfassen und diese an das Kernsystem zurückzusenden (Auswahl durch den Kunden).

Rentenversicherungen von ATHORA



ERGEBNIS

72 % mehr (rechtzeitige) Antworten (Auswahl durch den Kunden)

> 40% weniger Anfragen an das Call Center

> 80% der Kunden bewerteten das Video als hilfreich

Aufgrund des Erfolgs wurde kurz nach diesem Projekt ein zweites Video (Versicherungs-Check für Angehörige) erstellt



09 LIVE DEMO INTERAKTIVES VIDEO



UNSER VORGEHEN



BEDANKT VOOR JE AANDACHT

GROEP
DIALOG
DIGITAL INTERACTION MADE EASY

Achim Schuch
Country Manager DACH
Achim.Schuch@Dialoggroup.eu
m. +49 151 58767693

 Georg-Elser-Str 17
35037 Marburg

 +49 6421 1052

 info@dialoggroup.eu

 www.dialoggroup.eu



GROEP
DIALOG
DIGITAL INTERACTION MADE EASY