

Von Daten zu Taten. *Mit Insights zur Service Excellence*

Deloitte. statista⁺



Herzlich Willkommen

zu unserem gemeinsamen Vortrag!



Roman Wodarz

Senior Manager

Deloitte.



Irfan Hajdarevic

Senior Manager

Deloitte.



Dr. Hannes Gmeliin

Partner

statista+

Statista & Deloitte: Daten & Service Excellence vereint



statista+



Deloitte.

Von Daten zu Taten.
Mit Insights zur Service Excellence

Die Service Excellence Practice der Deloitte

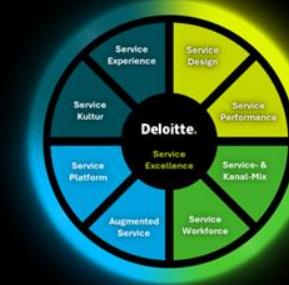


Experten für Kundenservice (B2C/B2B/B2B2C)

- Pre & After Sales Service
 - Service & Contact Center Management
 - AI Driven Service & Self-Service
 - Technical Service & Field Service
 - Assistance Management
 - Claims & Complaint Management
 - Member & Community Management
- → **Gemeinsam zur #1 im Kundenservice** •



Unser ganzheitliches Angebot



*Service Excellence ermöglicht ein großartiges **Serviceerlebnis** zu angemessenen **Servicekosten***



Das Service Excellence Team in Deutschland



50+

Service Business Experten



100+

Service Technologie Experten



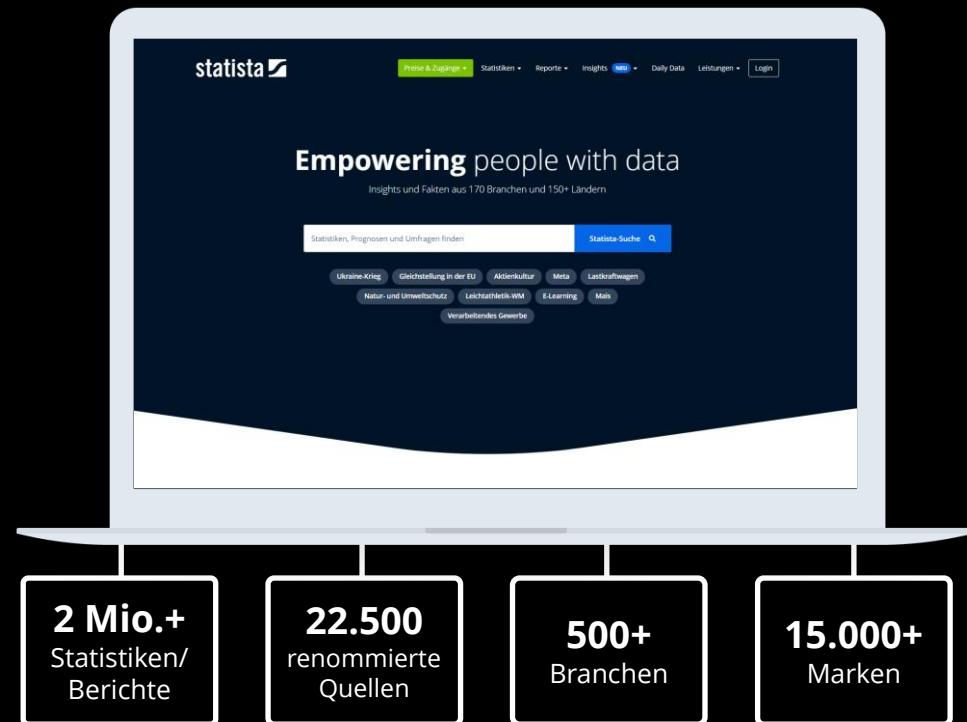
Dafür stehen wir

- ✓ Führende Serviceerfahrung
- ✓ World-Class Allianzen
- ✓ Technisch unabhängig
- ✓ Berater aus der Service Praxis
- ✓ Tiefgreifende Industrieexpertise
- ✓ Verantwortung & Teamwork & Spaß

STATISTA: Eine führende Plattform für Unternehmensdaten + eine breite Palette maßgeschneidelter Lösungen

STATISTA.COM

Führende Statistik-Datenbank für eigenständige Recherchen mit **Einblicken & Fakten** aus **über 150 Ländern**



STATISTA+

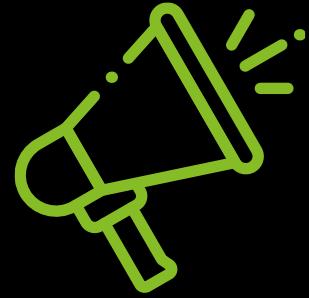
Maßgeschneiderte **Forschung, Strategie und Marketingkommunikation** für Ihre spezifischen Herausforderungen



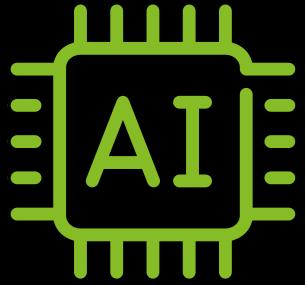
KI im Service: Beispiel Klarna zeigt aktuelle Chancen und Grenzen

Fallstudie zwischen Hype und Realität

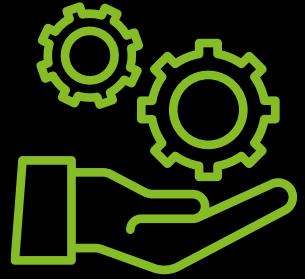
Klarna.



2022
Ankündigung



2024
Einführung KI



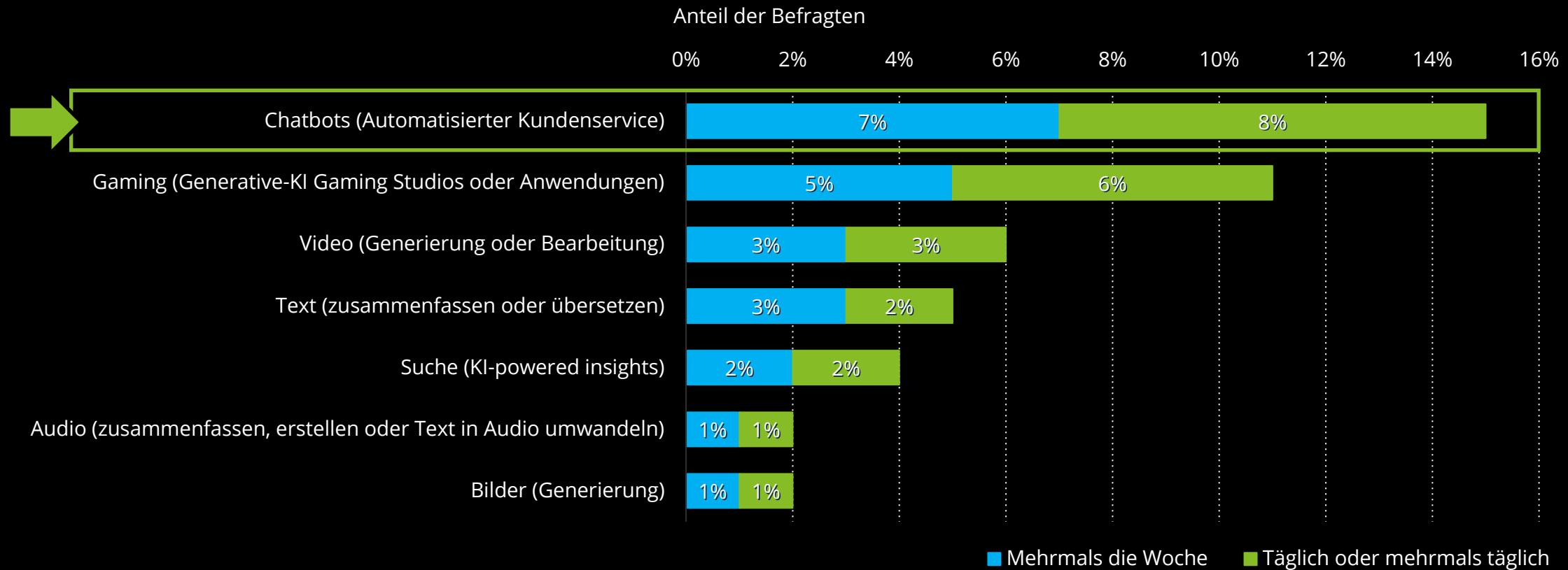
2025
Neue Balance

Quelle: Statista Strategy auf Basis LinkedIn, CHIP.de et al.



Kunden haben heute bereits Kontakt mit KI-Anwendungen

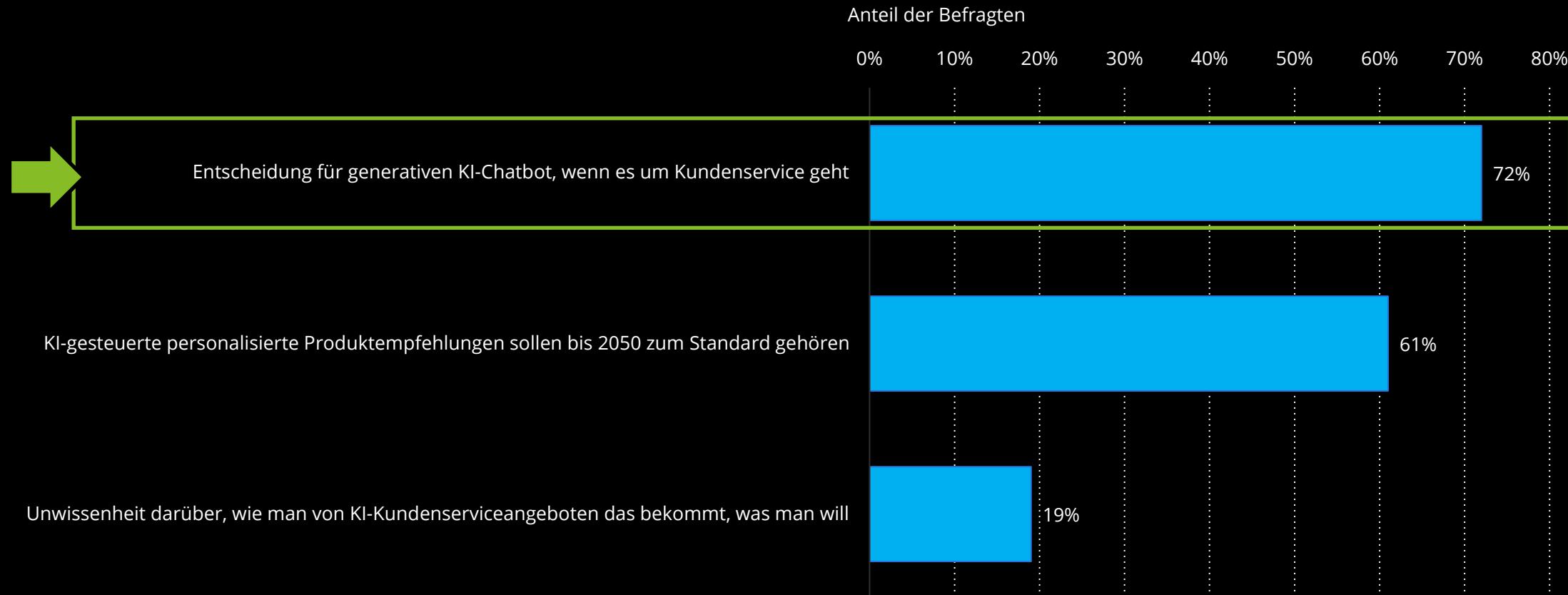
Befragung zur Verwendung von generativen KI-Tools – global



Hinweise: Weltweit; April 2023; 8.596 Befragte; über 18 Jahre
Quelle: Statista.com

Im Kundenservice besteht Offenheit für Chatbots und KI-Empfehlungen

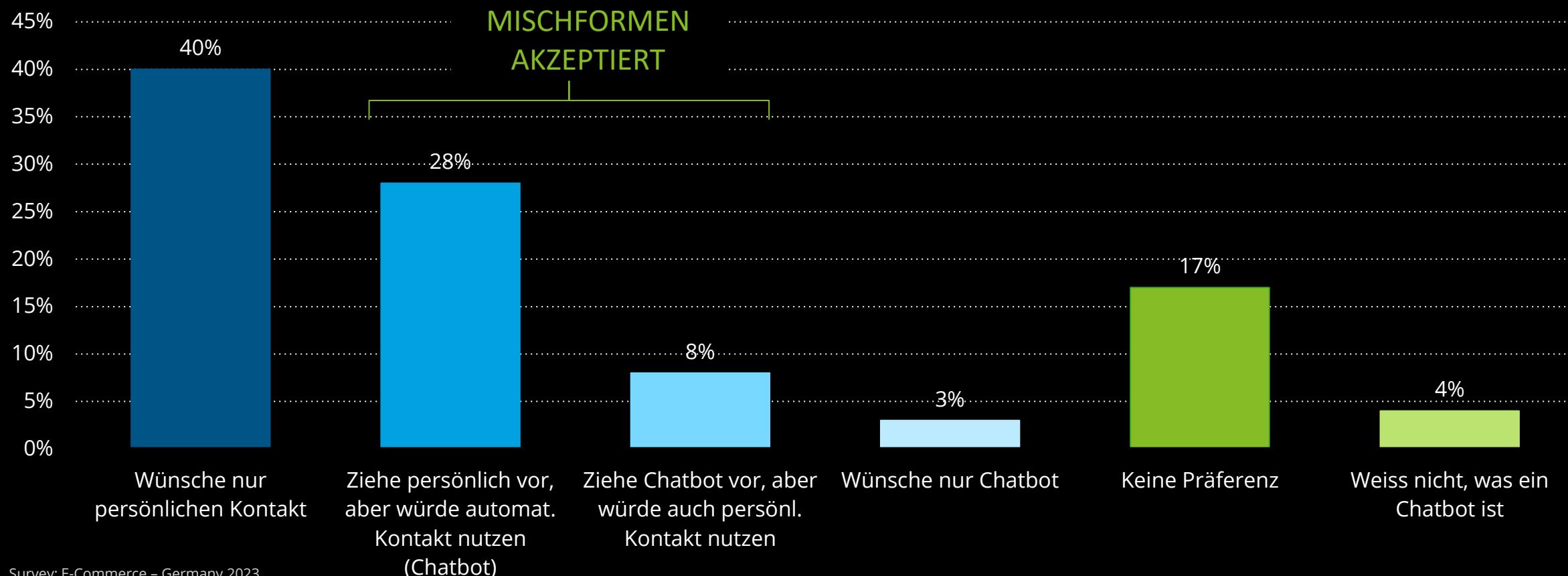
Einstellung zu Künstlicher Intelligenz im Kundenservice in Deutschland



Hinweis: Europa, Deutschland; 2024
Quelle: ServiceNow; ID 1612243

Kunden präferieren persönlichen Kontakt – aber hohe Akzeptanz für Mischlösungen

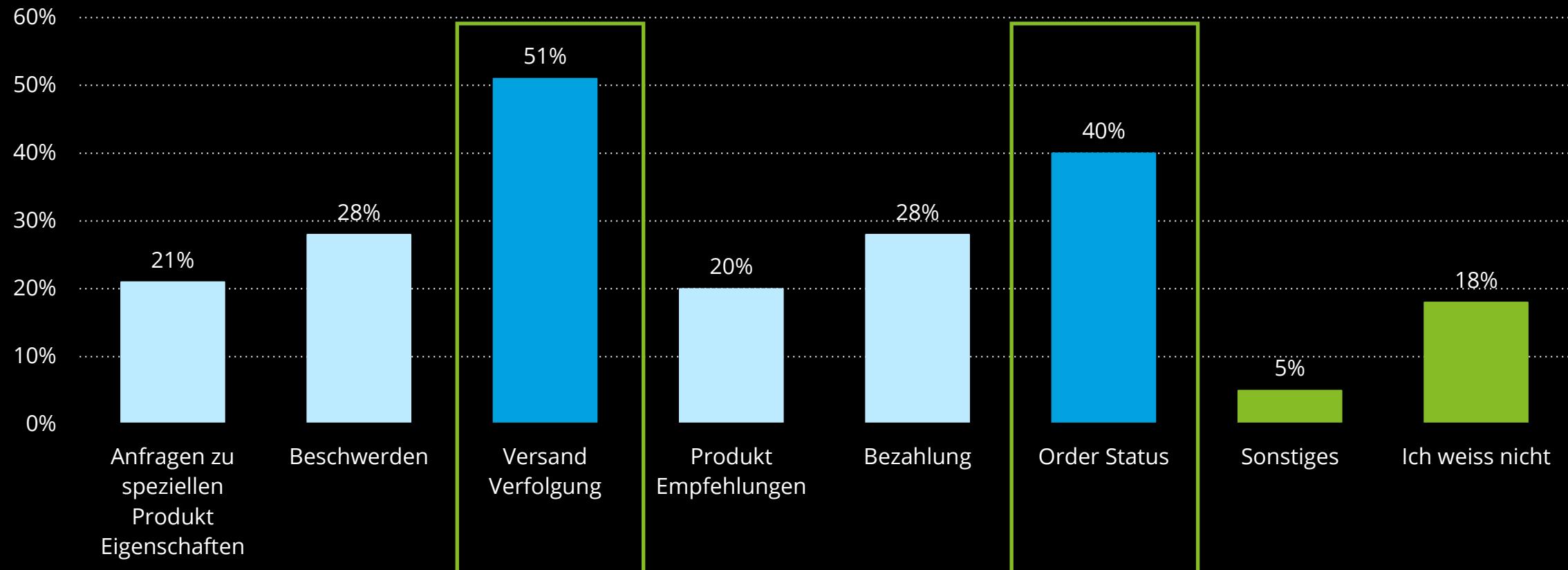
Wenn Sie den Kundendienst kontaktieren müssen, bevorzugen Sie einen automatisierten Chatbot oder bevorzugen Sie einen persönlichen Ansprechpartner?



Survey: E-Commerce – Germany 2023
Base: n = 1012, Target group: No target group selected
Quelle: Statista Global Consumer Survey

Bei spezifischen Lösungen wird vor allem KI-Statusauskunft akzeptiert

Für welche Art von Anfrage wäre es für Sie akzeptabel, den Händler über einen automatisierten Chatbot zu kontaktieren, anstatt persönlich? (Mehrfachantwort möglich)



Survey: E-Commerce – Germany 2023
Base: n = 976, Target group: No target group selected
Quelle: Statista Global Consumer Survey

Unternehmen erzielen zum Teil schon Ergebnisse bei Kunden und Produktivität

Häufigkeit der Nennung von Impact im jeweiligen Zielbereich

Auswirkungen der KI auf die Kennzahlen des Kundenservice



Quelle: Customer Service Excellence 2025, Deloitte Consulting , N=235 Q1/2025

Deutsche Service Champions machen es vor: Beispiel Apollo

Auch KI-Einsatz als Treiber

Top 10: Ranking deutscher Unternehmen mit dem besten Service 2024

1.	AIDA	71,7 %
2.	Apollo Optik	71,2 %
3.	Donner & Reuschel	71,0 %
4.	Bosch	70,5 %
5.	Siemens	70,2 %
6.	alltours Reisecenter	70,2 %
7.	Maritim Hotels	70,1 %
8.	TUI Cruises	70,0 %
9.	engbers	69,8 %
10.	otto.de	69,6 %

Apollo Service: Erfolge mit Omnichannel, Digitalisierung und KI



Innovationspreise und Erwähnungen als **digitaler Vorreiter im Optikhandel**

Omnichannel-Service als Branchenbenchmark: Verzahnung KI & menschlicher Service

Steigerung der **Online-Beratungskontakte um über 20%** seit Intro KI-Services

Reduziertes Anfragevolumen im Callcenter z. B. durch automatisierte Vorqualifikation

Hohe Erstlösungsquote (> 75 %) bei KI-unterstütztem Erstkontakt (Chatbot/virt. Anprobe)

Kundenzufriedenheit in den digitalen Kanälen mit stabilen Werten über 4 von 5 Sternen

Vision aus Strategie, Markt und Technik: Vollständig kundenorientiertes Erlebnis

Integration von CRM, Loyalty, Omnichannel und PoS

Vision

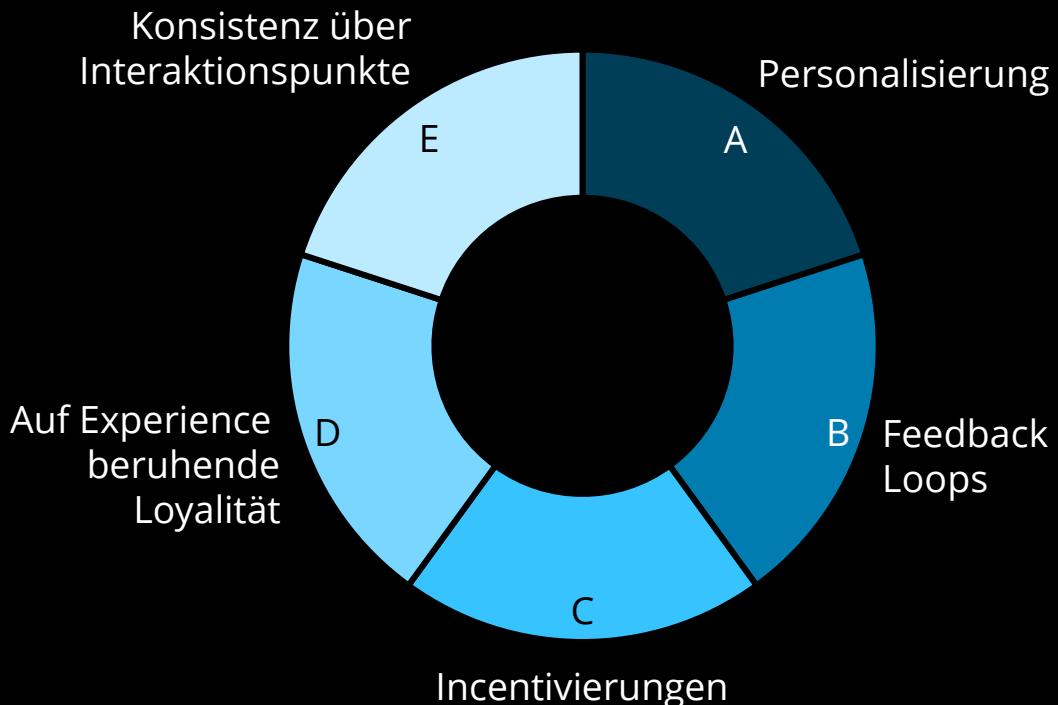


"Jeden treuen Kunden in einen lebenslangen Kunden zu verwandeln – **verbunden durch Erlebnisse, Inspiration und intelligente Personalisierung.**"

Umsetzung der Vision über den gesamten Lebenszyklus hinweg

- Kundenakquisition
- Salesvorgang
- Kundenservice
- Loyalty

Moderne Bausteine kundenzentrierter Loyalität



Neue Zahlen zeigen: Die Entwicklung der Service Excellence bleibt hinter den Erwartungen zurück



Durchschnittliche Customer-, Employee-Experience und Operative Excellence Bewertungen:



Vielen Unternehmen fällt es **schwer**, die neuen Möglichkeiten der Service Transformation positiv für sich **zu nutzen**. Zudem werden bereits seit langem erkannte und umsetzbare Potenziale nicht genutzt.

*Die Verbesserung der **menschlichen** **Erfahrung** ist der Schlüssel zur Service Excellence*



Bereiten Sie sich auf mehr KI und Automatisierung vor

1

SELF-SERVICE
Wird immer wichtiger

2

Service wird
persönlicher

3

Bringen Sie die Basics auf ein höheres Niveau

4

Für die **richtige Orchestrierung** braucht es **Daten** statt Bauchgefühl

5



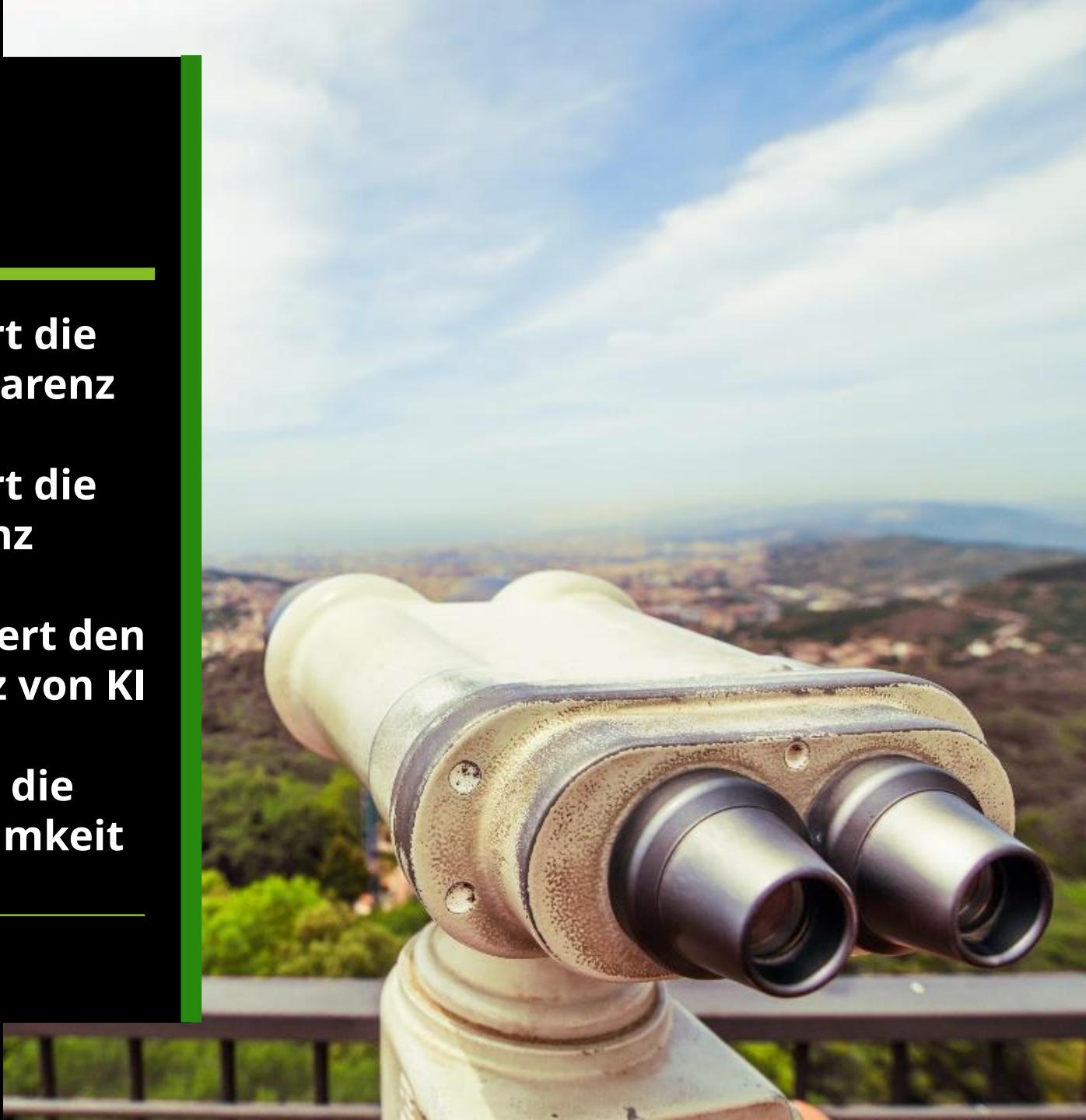
**Rennen Sie mit Ihrem Kundenservice
den Kundenerwartungen und/oder
dem nächsten Trend hinterher?**

Hören Sie auf zu rennen, starten Sie zu verstehen!



Process Mining,
das Powerhouse für
den Kundenservice

- 1 Steigert die Transparenz
- 2 Steigert die Effizienz
- 3 Präzisiert den Einsatz von KI
- 4 Erhöht die Wirksamkeit



Kernfragen für Process Mining

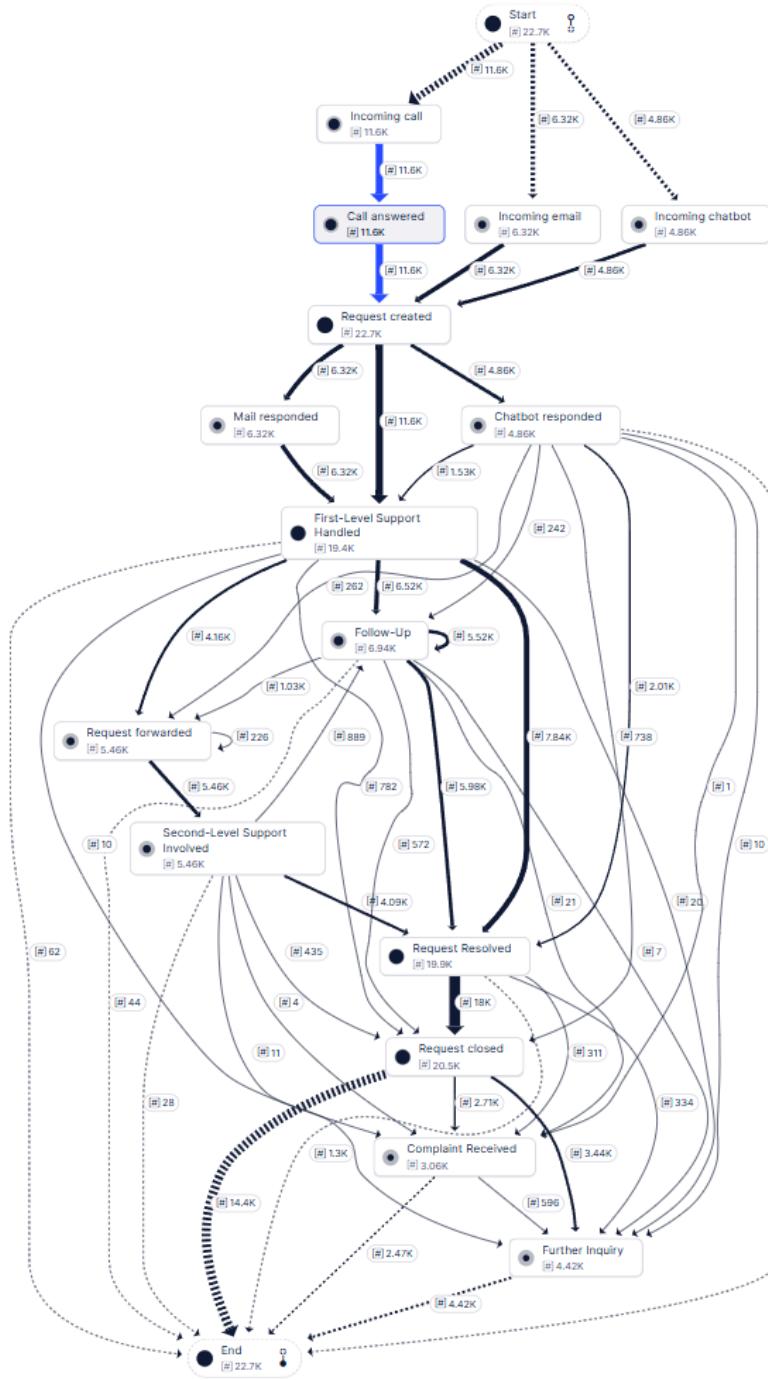
1

Was sind meine wesentlichen Aufwandstreiber?

2

Wie balanciere ich Automatisierung und menschlichen Service?

Deloitte.



3

Wo setze ich am besten KI ein?

4

Wie kann meine Customer & Employee Journey besser werden?

2. Process Adherence Manager

Explore deviations

Conformance rate

- Vendor Invoice Item: 100%
- Vendor Credit Memo: 100%

Show all ↓

Deviations (33)

Search

Unexpected event
■ ● Free Text Detected
79.5K (17.36%) Purchase Requisition Item | +1days TPT

Missing event
■ ● Create Contract Item
79.5K (17.36%) Contract Item | +1days TPT

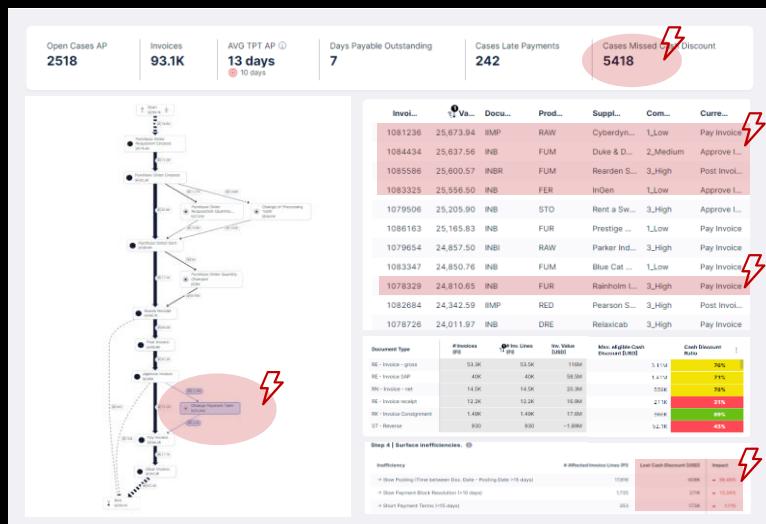
Unexpected event
■ ● Change Price
68.2K (14.88%) Purchase Order Item | +1days TPT

Unexpected event
■ ● Send Purchase Order Update
49.2K (10.74%) Purchase Order | +1days TPT

Unexpected event
■ ● Change Purchase Order Schedule Line
34.1K (7.44%) Purchase Order Schedule Line | +6 hours TPT

Unexpected event

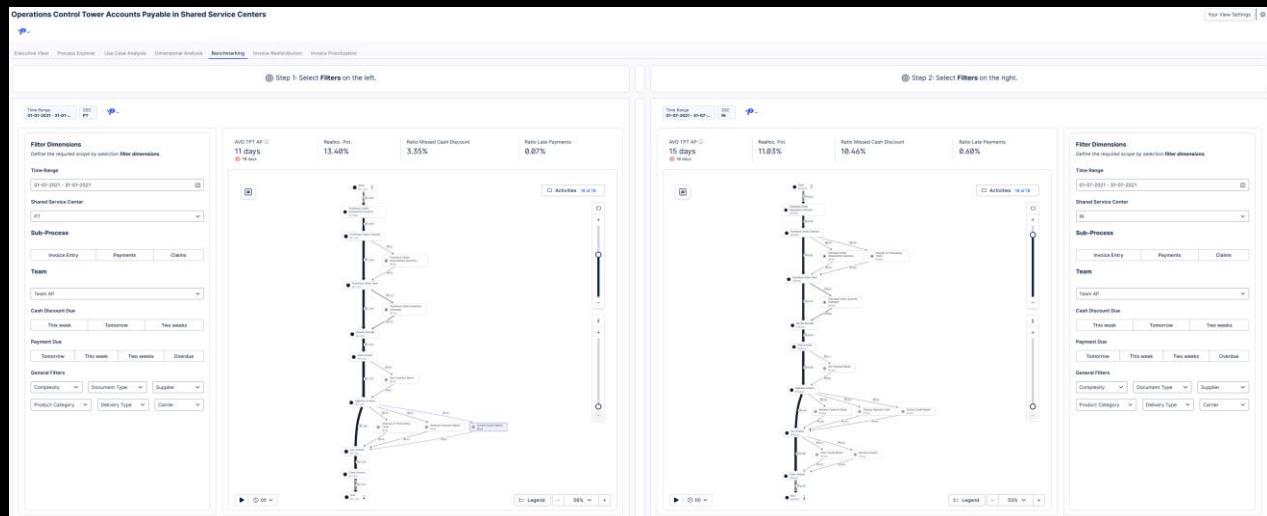
Identifizierte
Prozessabweichungen
verteuern Prozesse um
15%



**Passende
Handlungsempfehlungen
sparen 10%
der Prozesskosten**



Applications Assistant Overview		Rejection Rate 97% 75%		Applications 4,991		Pending Answers 218	
Application ID	Date	Department	Requisition	Position 1 [Title]	Position 2 [Title]	Position 2 [Duration in Months]	AI Suggested Action
1738	2021-03-16	People	Senior Talent Acquisition Partn...	HR Business Partner	48 Recruitment Specialist	51	Accept
174	2021-09-27	Facilities	Software Engineer	Strategy Consultant	60 Business Consultant	60	Reject
1740	2021-04-07	Product	Lead Solution Engineer	IT Consultant	36 Digital Transformation Consult...	35	Reject
1742	2021-10-09	Marketing	Intern Strategic Account Advis...	Strategy Consultant	60 Business Consultant	60	Reject
1744	2021-08-10	Marketing	Senior Manager Solution Engin...	Strategy Consultant	60 Business Consultant	60	Reject
1746	2021-12-30	Sales	Strategic Account Executive	Real Estate Agent	48 Procurement Officer	48	Need Human Review
1748	2021-08-24	Engineering	Junior Software Engineer	Strategy Consultant	60 Business Consultant	60	Accept
1750	2021-01-10	Sales	Senior Talent Acquisition Partn...	HR Business Partner	48 Recruitment Specialist	51	Reject
1752	2021-02-27	Sales	HR Coordinator	Recruiting Assistant	24 People Operations Associate	25	Reject
1754	2021-12-19	Operations	Senior Customer Manager	Customer Success Manager	48 Customer Support Lead	47	Reject
1756	2021-12-06	People	Solution Engineer	Software Developer	36 Technical Consultant	35	Need Human Review
1758	2021-02-02	Product	Solution Engineer	Software Developer	36 Technical Consultant	35	Accept
176	2021-10-22	Engineering	Senior Customer Support Engi...	Strategy Consultant	60 Business Consultant	60	Need Human Review
1760	2021-12-22	Sales	Senior Talent Acquisition Partn...	HR Business Partner	48 Recruitment Specialist	51	Reject
1762	2021-08-10	Marketing	Business Development Repres...	Sales Associate	18 Market Research Analyst	14	Reject
1764	2021-07-05	Sales	Business Development Repres...	Sales Associate	18 Market Research Analyst	14	Reject
1766	2021-02-02	Delivery	Project Manager	Operations Specialist	24 Event Manager	24	Need Human Review
1768	2021-07-26	Delivery	Key Account Executive	Retail Store Manager	36 Retail Associate	38	Accept
1770	2021-05-10	Marketing	Senior Customer Support Engi...	Strategy Consultant	60 Business Consultant	60	Reject
1772	2021-08-03	Delivery	Performance Marketing Manag...	Social Media Coordinator	36 Brand Strategist	37	Reject
1774	2021-12-18	People	HR Coordinator	Recruiting Assistant	24 People Operations Associate	25	Reject



**A/B Testing schützt vor
falsch eingeschätzten
Verbesserungen**

Und nun,
wie können Sie das Thema am
besten angehen?

Bringen Sie Licht ins Dunkel, Klarheit in den Service – dank Process Mining



PoC Process Mining

Fokussiert

Start mit einem Prozess

Hypothesen-
basiert

Unkompliziert

Keine Daten-
anbindung nötig

Etabliertes
Vorgehen

Wirkungsvoll

Messbare
Ergebnisse

Verbesserungen
bereits im PoC

Deloitte.

**Empfohlene
Startkandidaten**

Forderungs-
management

Retouren-
management

Beschwerde-
management



Zusammen für
exzellenten
Kundenservice

Deloitte.



Center
of
Service Excellence

Deloitte.



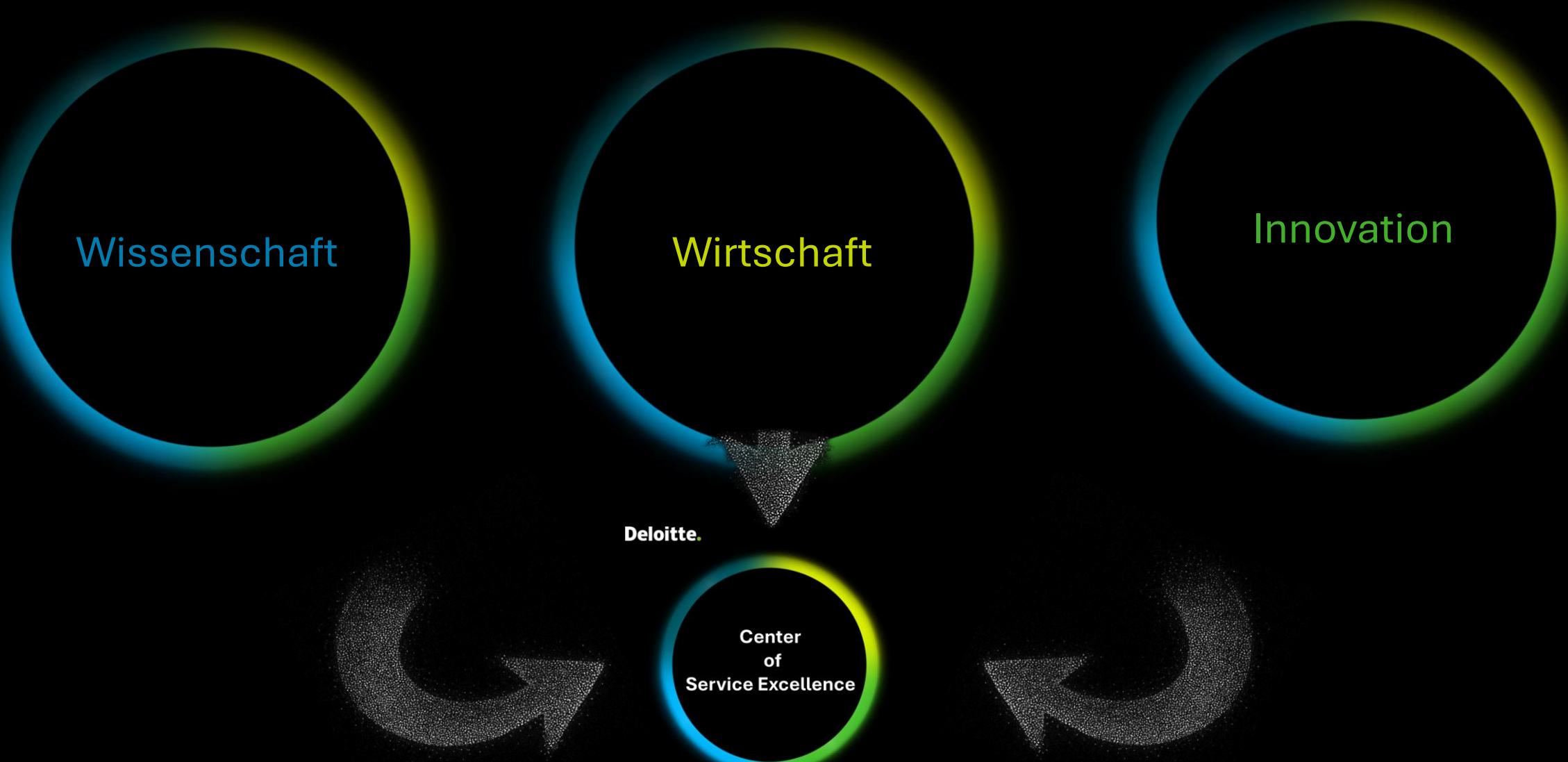
**Center
of
Service Excellence**

Was macht das CoSE?

Lösungen für den
Kundenservice der Zukunft...

- ✓ Hands-on & praxisnah
- ✓ Mensch im Mittelpunkt
- ✓ Effizienz als Maßstab
- ✓ Technologisch ganz weit vorn

Alle Kompetenzen für den Kundenservice der Zukunft an einem Tisch!



Center of Service Excellence

- "und... Action bitte"



Center Day 26, Düsseldorf im Mai



AI Summer Hack, in der Sonne im Sommer



Service Slam, Herbst 26 auf der Bühne



Come and join!

Vielen Dank!

Wir freuen uns auf weitere Masterclasses und spannende Themen mit euch!

Ihr findet uns an
Stand B03,
kommt gerne auf
uns zu!



Roman Wodarz

Senior Manager

Deloitte.



Irfan Hajdarevic

Senior Manager

Deloitte.



Dr. Hannes Gmelin

Partner

statista+