

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 Gmelin

Partner

statista+

Statista & Deloitte: Daten & Service Excellence vereint

The logo for Statista+, featuring the text "statista+" in white lowercase letters inside a dark gray circle.

statista+

The logo for Deloitte., featuring the text "Deloitte." in white uppercase letters inside a dark gray circle.

Deloitte.

Von Daten zu Taten.

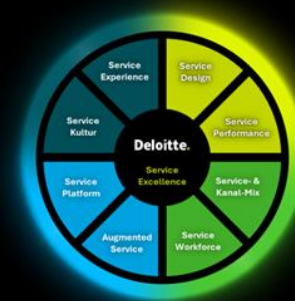
Mit Insights zur Service Excellence

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

Unser ganzheitliches Angebot



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

• —————▶ **Gemeinsam zur #1 im Kundenservice** ◀ —————•

Das Service Excellence Team in Deutschland



50+
Service Business Experten



100+
Service Technologie Experten

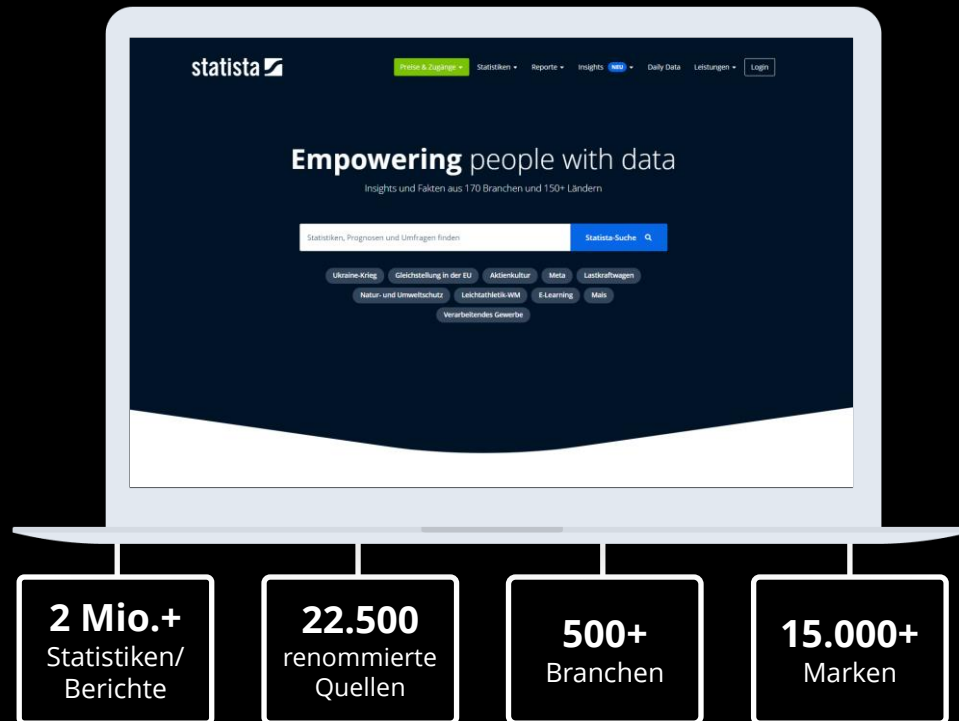
Dafür stehen wir

- ✓ 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 maßgeschneiderter Lösungen

STATISTA.COM

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



STATISTA+

Maßgeschneiderte **Forschung, Strategie und Marketing-kommunikation** für Ihre spezifischen Herausforderungen



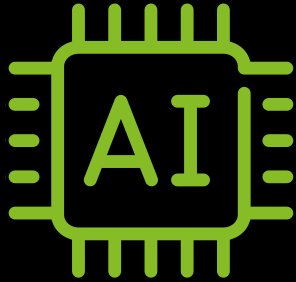
KI im Service: Beispiel Klarna zeigt aktuelle Chancen und Grenzen

Fallstudie zwischen Hype und Realität

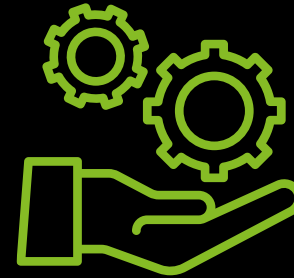
Klarna.



2022
Ankündigung



2024
Einführung KI



2025
Neue Balance

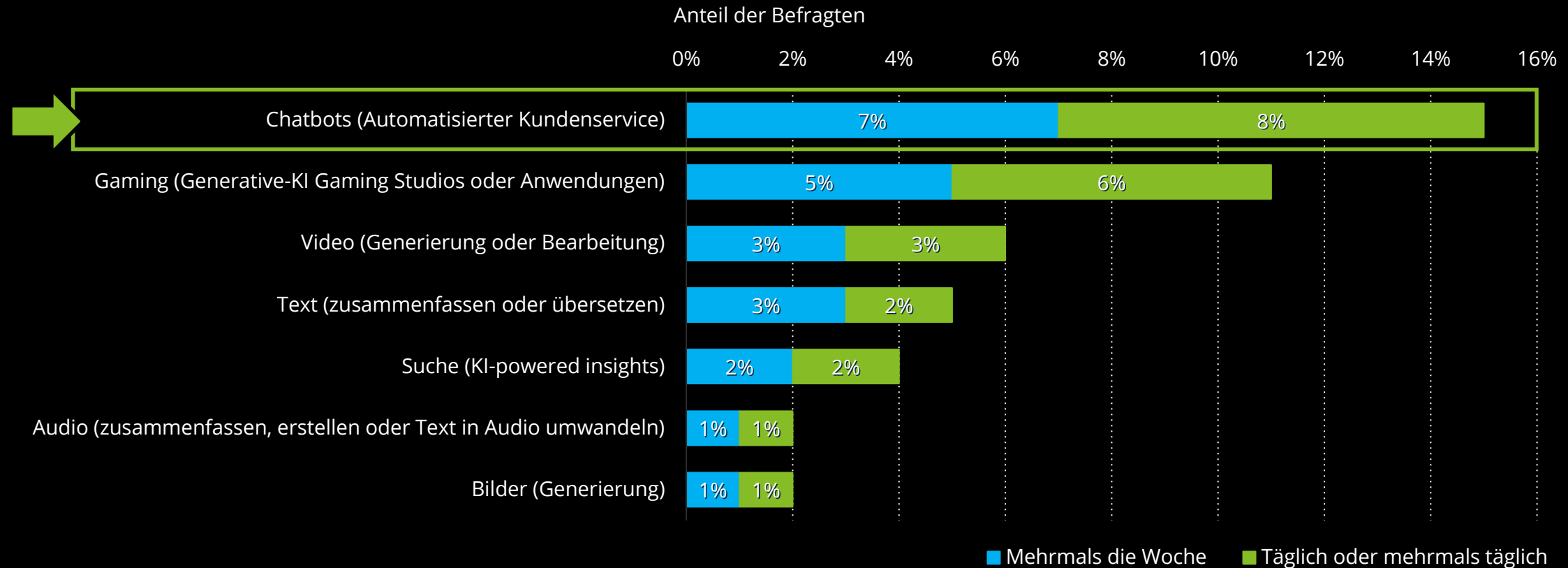
Quelle: Statista Strategy auf Basis LinkedIn, CHIP.de et al.



statista⁺ 6

Kunden haben heute bereits Kontakt mit KI-Anwendungen

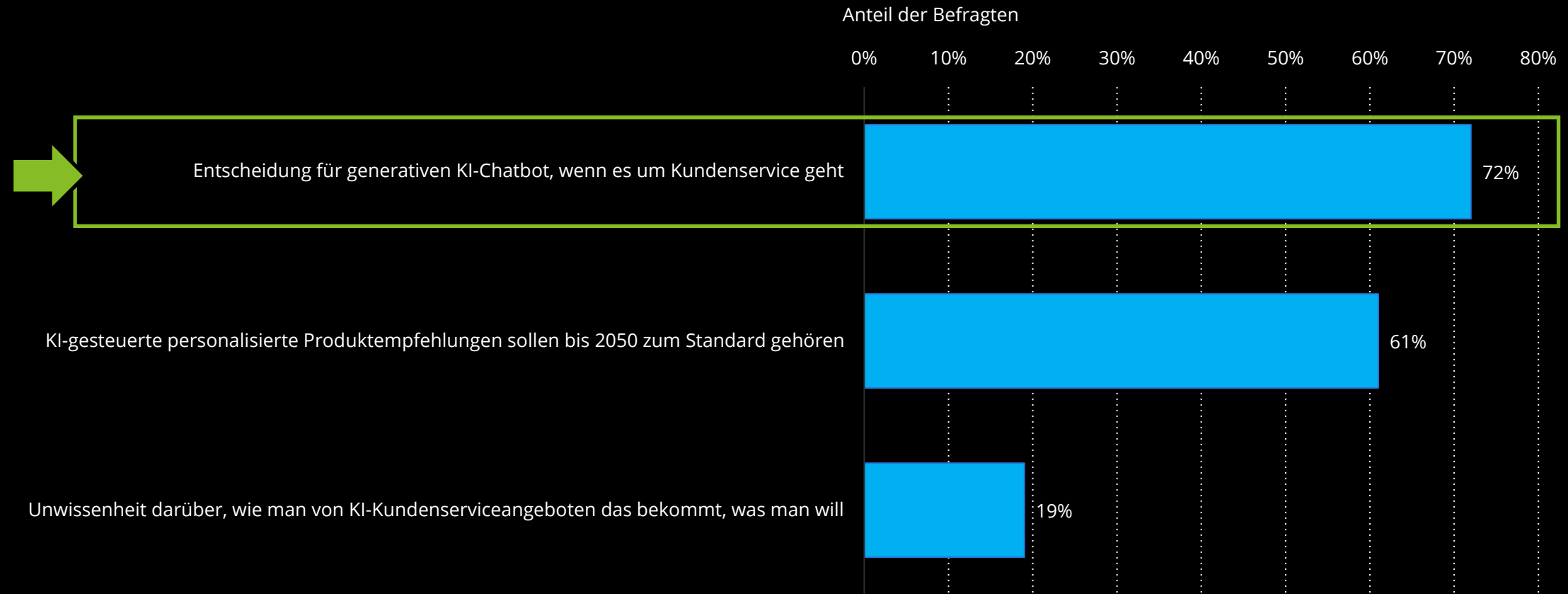
Befragung zur Verwendung von generativen KI-Tools – global



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

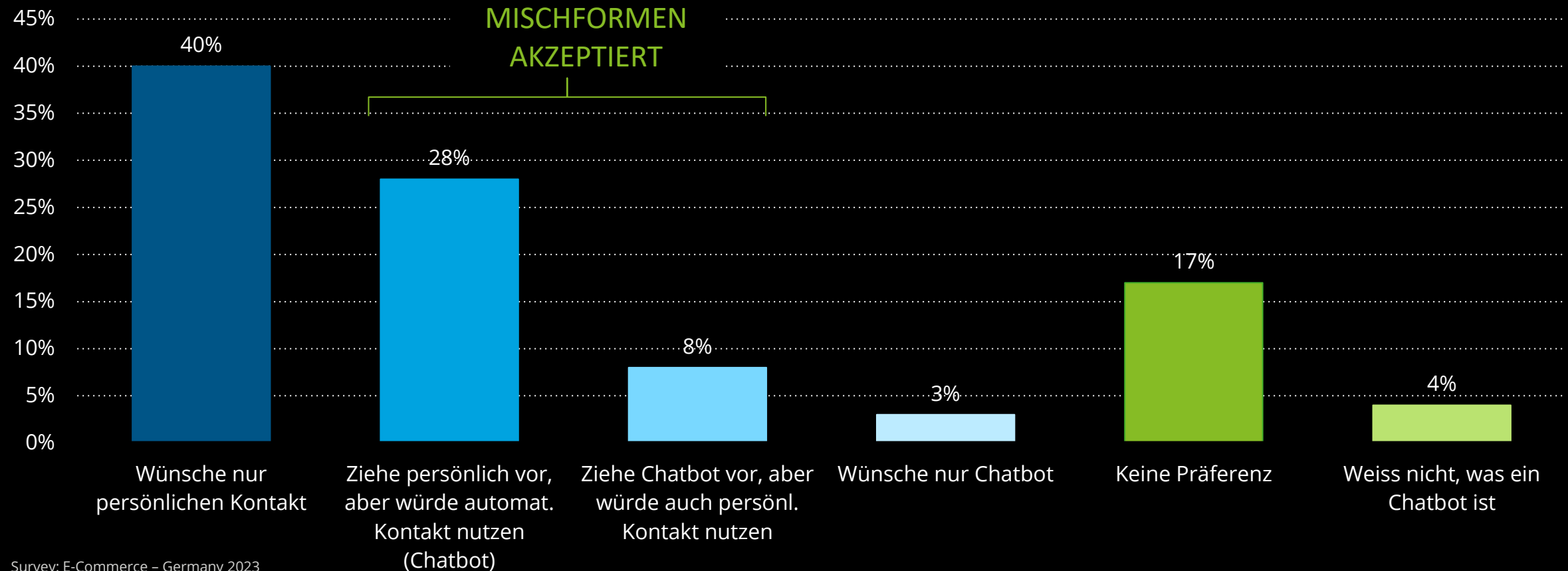
Im Kundenservice besteht Offenheit für Chatbots und KI-Empfehlungen

Einstellung zu Künstlicher Intelligenz im Kundenservice in Deutschland



Kunden präferieren persönlichen Kontakt – aber hohe Akzeptanz für Mischlösungen

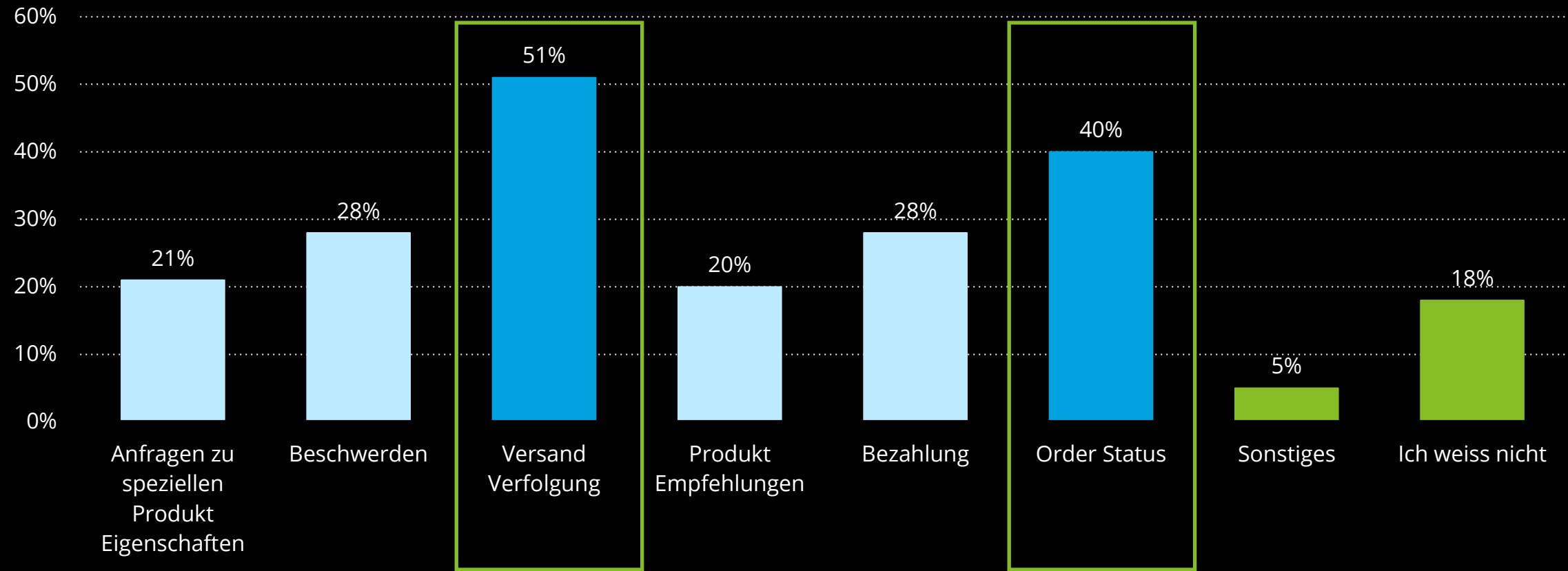
Wenn Sie den Kundendienst kontaktieren müssen, bevorzugen Sie einen automatisierten Chatbot oder bevorzugen Sie einen persönlichen Ansprechpartner?



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)

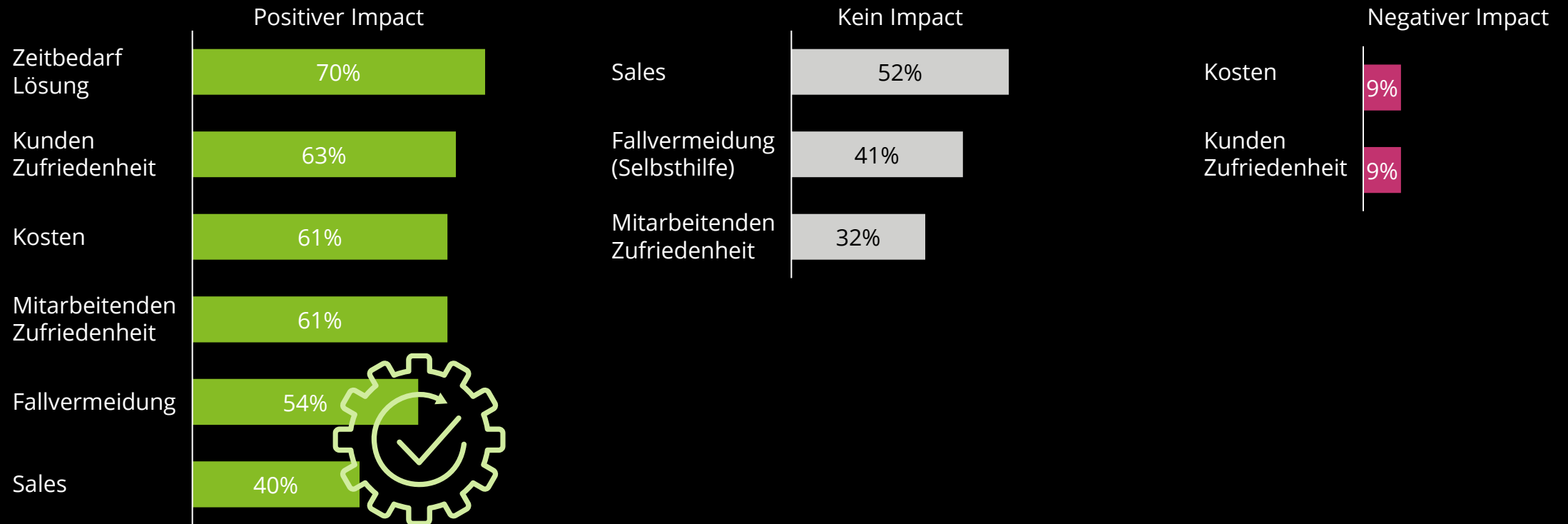


Survey: E-Commerce – Germany 2023
Base: n = 976, Target group: No target group selected
Quelle: Statista Global Consumer Survey

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

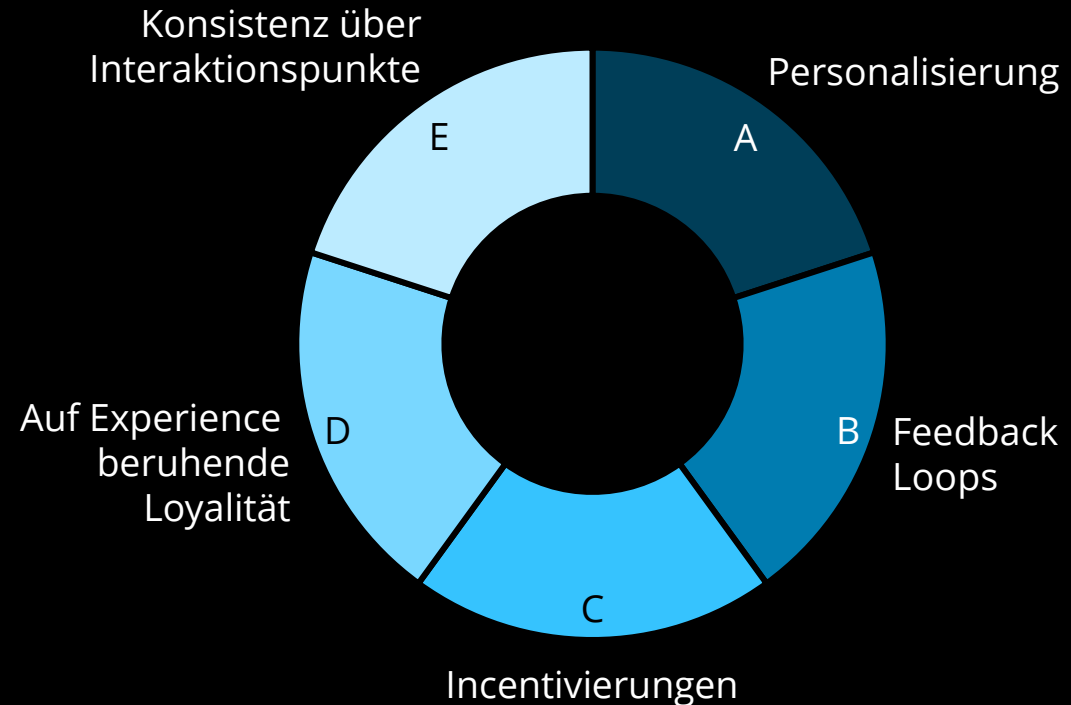


“Jeden treuen Kunden in einen lebenslangen Kunden zu verwandeln – **verbunden durch Erlebnisse, Inspiration und intelligente Personalisierung.**“

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:

	Customer Experience	Employee Experience	Operational Excellence
2025	3,80	3,77	3,32
2023	3,84	3,82	3,31

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



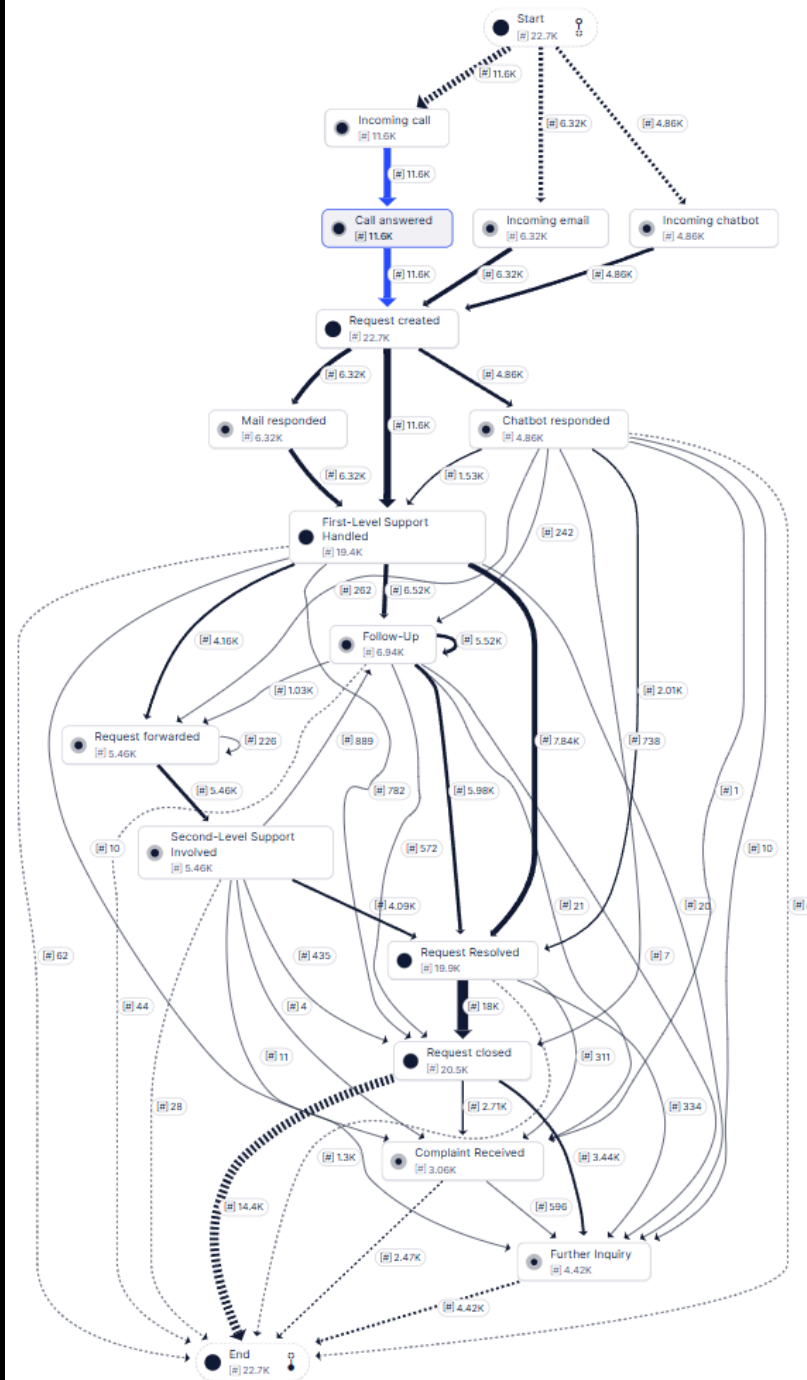
Kernfragen für Process Mining

1

Was sind meine **wesentlichen Aufwandstreiber**?

2

Wie **balanciere** ich **Automatisierung** und **menschlichen Service**?

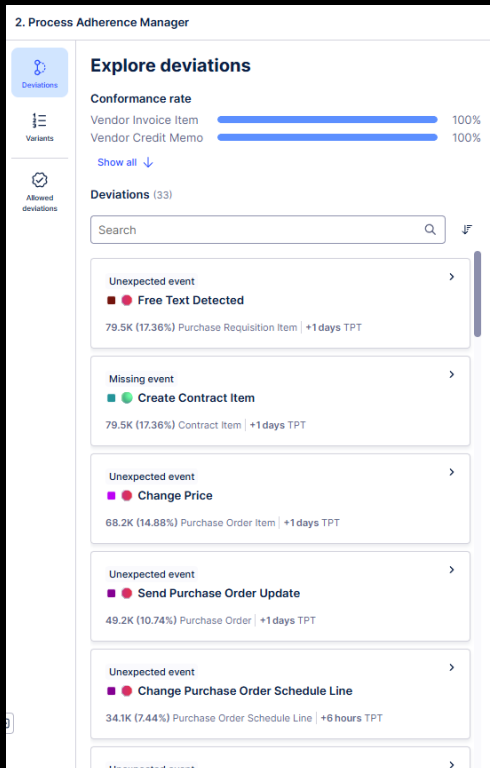


3

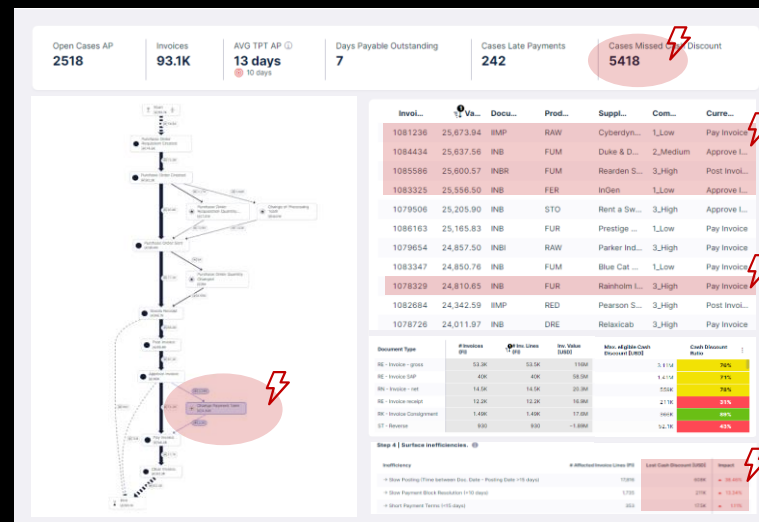
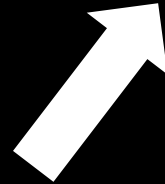
Wo setze ich **am besten KI** ein?

4

Wie kann meine **Customer & Employee Journey** besser werden?



Identifizierte
Prozessabweichungen
verteuern Prozesse um
15%



**Passende
Handlungsempfehlungen
sparen 10%
der Prozesskosten**



Applications Assistant Overview

Rejection Rate: 97%
Applications: 4,991
Pending Answers: 218

Application ID	Date	Department	Requisition	Position 1 [Title]	Position 1 [Duration in Months]	Position 2 [Title]	Position 2 [Duration in Months]	AI Suggested Action	AI Reasoning
1738	2021-03-16	People	Senior Talent Acquisition Partn...	HR Business Partner	48	Recruitment Specialist	51	Accept	The job titles (HR Business...
174	2021-09-27	Facilities	Software Engineer	Strategy Consultant	60	Business Consultant	60	Reject	The job titles (Strategy C...
1740	2021-04-07	Product	Lead Solution Engineer	IT Consultant	36	Digital Transformation Consulta...	35	Reject	The job titles (IT Consulta...
1742	2021-10-09	Marketing	Intern Strategic Account Advis...	Strategy Consultant	60	Business Consultant	60	Reject	The job titles (Strategy C...
1744	2021-06-10	Marketing	Senior Manager Solution Engin...	Strategy Consultant	60	Business Consultant	60	Reject	The job titles (Strategy C...
1746	2021-12-30	Sales	Strategic Account Executive	Real Estate Agent	48	Procurement Officer	48	Need Human Review	The job titles (Real Estate...
1748	2021-08-24	Engineering	Junior Software Engineer	Strategy Consultant	60	Business Consultant	60	Accept	The job titles (Strategy C...
1750	2021-01-10	Sales	Senior Talent Acquisition Partn...	HR Business Partner	48	Recruitment Specialist	51	Reject	The job titles do not align ...
1752	2021-02-27	Sales	HR Coordinator	Recruiting Assistant	24	People Operations Associate	25	Reject	The job titles do not matc...
1754	2021-12-19	Operations	Senior Customer Manager	Customer Success Manager	48	Customer Support Lead	47	Reject	The job titles do not align ...
1756	2021-12-06	People	Solution Engineer	Software Developer	36	Technical Consultant	35	Need Human Review	Similar to the previous ap...
1758	2021-02-02	Product	Solution Engineer	Software Developer	36	Technical Consultant	35	Accept	The job titles Software De...
176	2021-10-22	Engineering	Senior Customer Support Engi...	Strategy Consultant	60	Business Consultant	60	Need Human Review	The titles Strategy Consul...
1760	2021-12-22	Sales	Senior Talent Acquisition Partn...	HR Business Partner	48	Recruitment Specialist	51	Reject	The titles HR Business Pa...
1762	2021-08-10	Marketing	Business Development Repres...	Sales Associate	18	Market Research Analyst	14	Reject	Similar to the previous en...
1764	2021-07-05	Sales	Business Development Repres...	Sales Associate	18	Market Research Analyst	14	Reject	The Sales Associate and ...
1766	2021-02-02	Delivery	Project Manager	Operations Specialist	24	Event Manager	24	Need Human Review	The job titles Operations ...
1768	2021-07-26	Delivery	Key Account Executive	Retail Store Manager	36	Retail Associate	38	Accept	The job titles of Retail Sto...
1770	2021-05-10	Marketing	Senior Customer Support Engi...	Strategy Consultant	60	Business Consultant	60	Reject	The job titles of Strategy ...
1772	2021-06-03	Delivery	Performance Marketing Manag...	Social Media Coordinator	36	Brand Strategist	37	Reject	The job titles of Social Me...
1774	2021-12-18	People	HR Coordinator	Recruiting Assistant	24	People Operations Associate	25	Reject	The titles Recruiting Assa...



**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

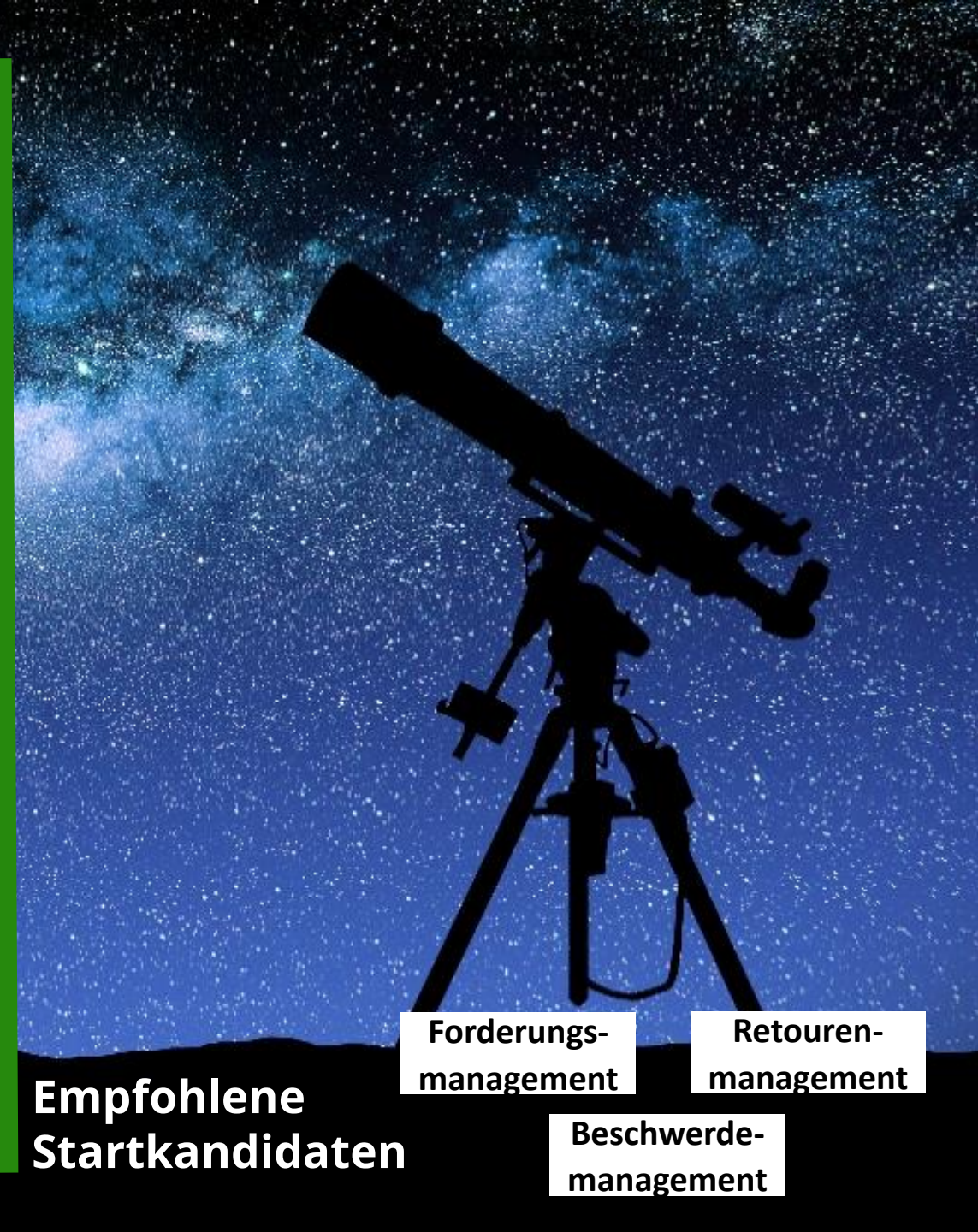
Verbesserungen bereits im PoC

**Empfohlene
Startkandidaten**

**Forderungs-
management**

**Retouren-
management**

**Beschwerde-
management**



**Zusammen für
exzellenten
Kundenservice**

Deloitte.



**Center
of
Service Excellence**

Deloitte.

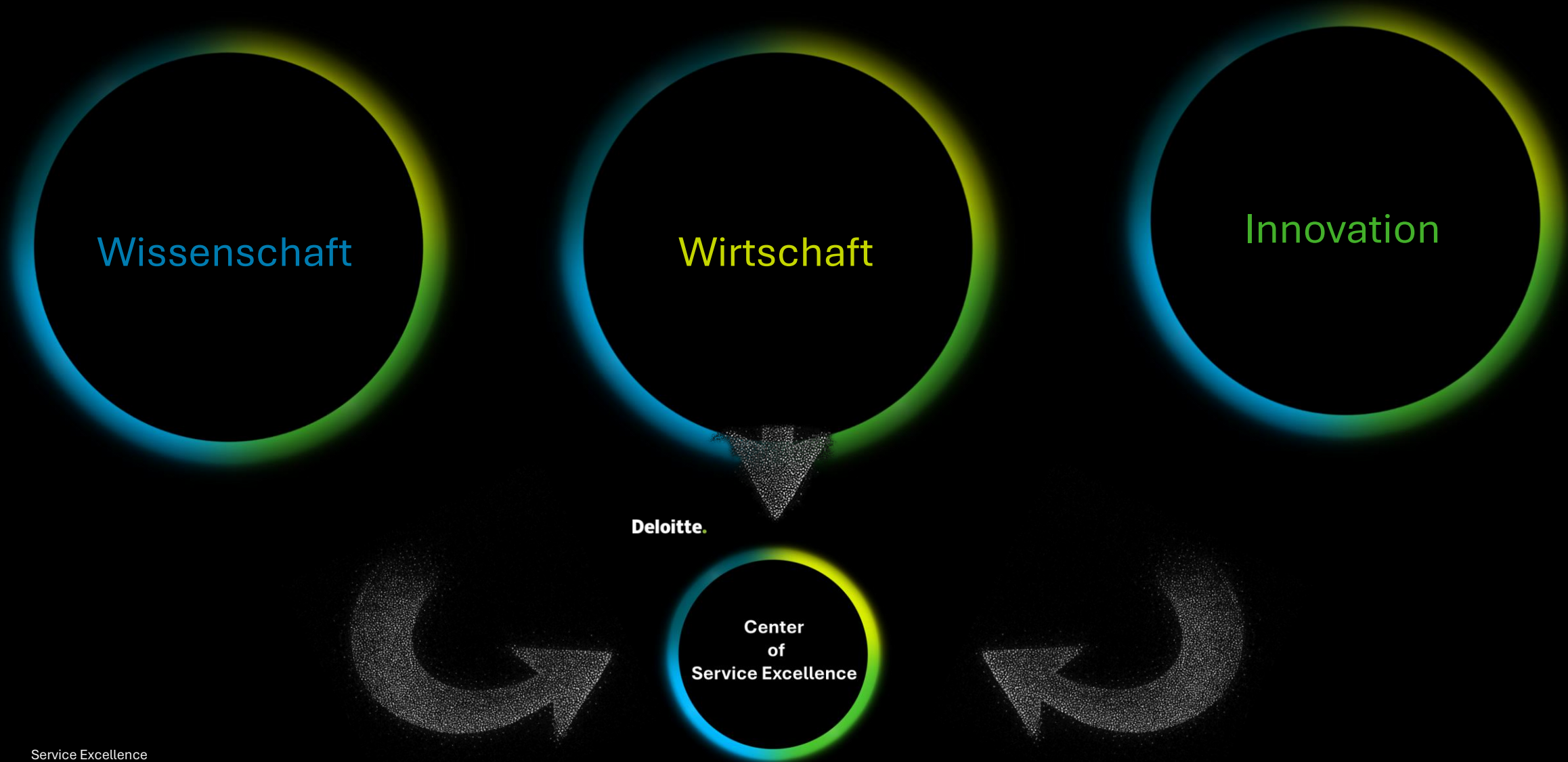
**Center
of
Service Excellence**

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+