



Zwischen Bots & Bytes:

Der Mensch als unverzichtbares Element im Kundenservice



”

Nachtschicht? Übernimmt die KI!

CallCenterProfi, 26.07.2023



89%

Kunden bevorzugen schnellen, persönlichen Kontakt

Wenn Automatisierung in die Hose geht ...

f			27.07.2023
	Zahnbehandlung		10.07.2023

”

Je digitaler unsere Welt wird,
desto entscheidender werden
Menschmomente im Service.

Sabine Hübner, Service Performance Beraterin



Ihre Kunden-Nr: [REDACTED]

Guten Tag Dr. Bopp, !

Sehr geehrter Herr Andreas Bopp,

wir haben Ihre traurige Nachricht erhalten.

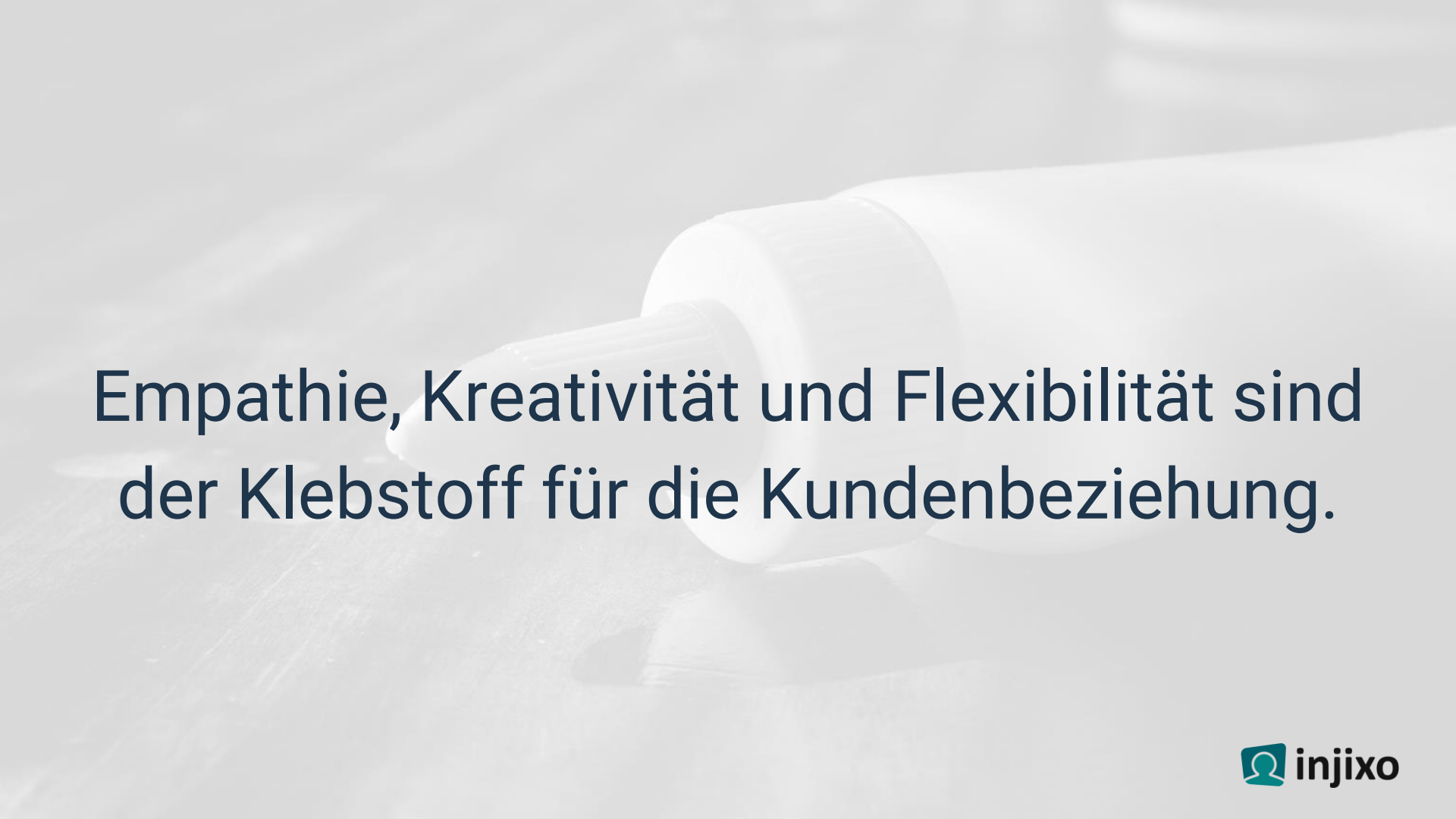
Wir bitten Sie höflichst die Ansprache zu entschuldigen. Diese ist systemtechnisch automatisch mit einer kundenbezogenen Antwort verbunden. Damit möchten wir selbstverständlich auf keinen Fall Ihre Gefühle verletzen.

Im Namen der Firma [REDACTED] GmbH sprechen wir Ihnen und Ihren Angehörigen unser Beileid aus.

Die notwendigen Liefer-, Auftrags- und Werbesperren für die oben genannte Kundennummer wurden von uns umgehend veranlasst. Die Löschung der Daten wird automatisch nach Ablauf der für uns geltenden handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten erfolgen.

Sollten Sie weitere Fragen haben, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen



**Empathie, Kreativität und Flexibilität sind
der Klebstoff für die Kundenbeziehung.**



”

Empathie gibt's nicht im App
Store.

Roland Schmidkunz, ZEITGEIST Beratungsmanufaktur


Problemfeld Fluktuation

- Demografischer Wandel
 - Bis 2036 ca. 5,5 Mio. Arbeitnehmer mehr in Rente als neu hinzukommen
 - Enormer Kapazitäts- und Know-How-Verlust
- Geringe emotionale Bindung
 - Nur 18% fühlen sich an Arbeitgeber gebunden
 - Negative Auswirkungen u.a. auf Qualität und Kundenbewertungen
- Hohe Wechselbereitschaft, v.a. Gen Y und Z
 - 40% der Gen-Z Arbeitnehmer planen Wechsel in den nächsten 2 Jahren
 - Hohe Produktivitätsverluste und volkswirtschaftliche Kosten

Mitarbeiter in den Fokus

- Freiräume
- Kreativität
- Verantwortung
- Selbstbestimmung
- Technologie
- Work-Life-Balance





Freiräume und
Kreativität



Selbstbestimmung und Verantwortung



Technologie

A close-up, profile view of a woman with dark skin and curly hair tied back, meditating with her eyes closed and hands in a prayer position. She is wearing a black tank top. The background is a plain, light gray wall.

Work-Life-Balance

Kundenorientierte Mitarbeitende sind weit mehr als eine Kostenstelle; sie sind ein Investment in die Zukunft Eures Unternehmens!

Kundenorientierung braucht **Mitarbeiterzentrierung.**

Wir erfinden die Arbeitswelt **neu**



» **200,000+**

Anwender

VERTRAUEN AUF UNSERE
SOFTWARELÖSUNGEN

» **140+**

Menschen

GESTALTEN JEDEN TAG DIE
ZUKUNFT DER ARBEIT

» **30+**

Länder

IN DENEN INJIXO DEN
ALLTAG UNSERER KUNDEN
REVOLUTIONIERT





Vielen Dank!



Andreas Bopp
Sales Director
+49 173 4318275
andreas.bopp@invision.de