

OmniChannel-Kommunikation

Einführung einer Software-Lösung für den 1st-Level-Support

Klassische Kommunikationskanäle



E-Mail

- Am häufigsten genutzter Kontaktkanal
- 2018: **44.268** Anfragen
- Erstlösungsquote: **69 %**



Telefon

- Zweithäufigster genutzter Kontaktkanal
- 2018: **21.399** Anfragen
- Erstlösungsquote: **91 %**



Persönlich

- Beratungs- und zeitintensivste Kontaktart
- 2018: **8.044** Anfragen an 3 Standorten
- Durchschn. Beratungszeit: **27-58** Minuten

Moderne Kommunikationskanäle



IT Center Chat

- Über RWTHApp & Dokumentationsportal erreichbar
- Montag bis Freitag 10:00-16:00 Uhr
- 2018: **1.712** Chats



Blog

- Moderne Informationsplattform
- Ziel: Aufbau einer Support-Community
- 2018: **160** Posts - **16.523** Zugriffe



Ticket-Portal

- Einfache Statusabfrage über gestellte Anfragen
- Komplette Kundenhistorie
- 2018: **601** Anfragen

Aktuelle Situation:

Bearbeitung von Anfragen via Telefon, E-Mail, Ticketportal erfolgt direkt über das Tickettool helpLine. Durchgängige Historie ist gewährleistet.

Zusätzliche Kommunikationskanälen, wie z. B. Chat, Blog müssen über eine weitere Anwendung bedient werden:

- Mitarbeitende müssen mit verschiedenen Anwendungen arbeiten
- Keine medienbruchfreie Speicherung der Historie im Tickettool
- Hoher organisatorischer Aufwand zur Minimierung der Mitarbeitenden-Belastung

Vorteile für Mitarbeitende und Kunden:

Alle Kommunikationskanäle werden über eine zentrale Anwendung bedient und durch automatisierte Prozesse gesteuert:

Erhebliche Entlastung der Mitarbeitenden im Support

- z. B. Unterbindung von gleichzeitiger Bearbeitung von Chat, E-Mails und Telefonaten

Verbesserung des Kundenerlebnisses

- Komfortablere Kontaktaufnahme
- Skill-Based-Routing (Anfragen werden nach Kompetenz zugewiesen)
- Kundenrückfragen werden automatisch an den letzten Bearbeitenden zugewiesen, wenn dieser verfügbar ist

