



Gute Stimmung
am Galaabend

11. Golden Headset Awards Night: Bühne frei für die Gewinner!

© Mirjam Eschbach

EIN UNVERGESSENER ABEND Vor fast 200 Gästen wurden am 26. November 2019 im Zürcher AURA vier Awards-Gewinner in den Kategorien Customer Experience, Customer Focus, Employee Focus und Innovation ausgezeichnet. Zudem wurde ein besonderer Gast in die Hall of Fame aufgenommen und für seine herausragende Arbeit und Errungenschaften für die Branche ausgezeichnet.

■ Auch in diesem Jahr wurden wieder junge und motivierte Nachwuchstalente unter den Fachleuten Kundendialog sowie ein Supervisor mit eidgenössischem Fachausweis ausgezeichnet. Julia Lettieri und Daniel Küffer wurden als «Best Newcomer» für den exzellenten Abschluss ihrer Ausbildung geehrt. Als «Best Talent» konnte sich Stefan Schmidhalter über eine Auszeichnung freuen. Herzlichen Glückwunsch den drei Preisträgern!

Die Gewinner der vier Kategorien sowie der Hall of Fame:

CUSTOMER EXPERIENCE: Zürcher Kantonalbank (ZKB)

Beim Verlust eines geliebten Menschen kommt vieles auf die Hinterbliebenen zu. Nicht nur das Gefühl von Einsamkeit und Trauer stellt sich ein, sondern auch die Ämter wollen Informationen haben, und der Nachlass sowie der Zugriff auf die Liquidität wollen geregelt sein. Hier setzt das Projekt der Zürcher Kantonalbank (ZKB) an:

Betreuungcenter Nachlässe

In traurigen Situationen Nähe schaffen – das schafft das «Betreu-

ungcenter Nachlässe» der ZKB. Herausragend dabei ist, dass dies durch eine zentrale, ausschliesslich telefonische Betreuung geschaffen wird – und das in allen Belangen und in allen Fragen. Das Modell ist bislang einzigartig auf dem Schweizer Finanzplatz. Und es funktioniert! Die strukturierte Messung der Kundenzufriedenheit zeigt eine hervorragende Kundenorientierung bei einem sensiblen Thema.

Seit 2014 werden neue Nachlassfälle grundsätzlich durch die neu gegründete Organisationseinheit betreut. Inzwischen ist für jeden Fall eine Ansprechperson vom

«Betreuungcenter Nachlässe» definiert und die kompetente Beratung der involvierten Kundenbetreuer der Filialen und der Erben sichergestellt. So konnten im Jahr 2018 knapp 6000 Nachlassfälle geregelt werden. Im Zusammenhang mit der Begleitung der involvierten Kunden wurden rund 30000 Telefonanrufe entgegengenommen und die Erben mit rund 15000 Anrufen aktiv kontaktiert.

Der grösste Erfolg des Projektes liegt in der Effizienzsteigerung. Seit dem Jahr 2014 hat sich die pro geregelten Nachlassfall investierte Zeit von rund 9,5 Stunden auf rund 5 Stunden reduziert.

CUSTOMER FOCUS: Basler Versicherungen

Kunden begeistern mit einem einfachen Kommunikationskanal. Der Mut der Basler Versicherungen, die Outbound-Telefonie auf einen modernen und neuen digitalen Kommunikationskanal zu verlagern, hat sich gelohnt! Wie sieht das Projekt konkret aus?

Projekt «Easy Ask»

«EasyAsk» – Der einfache digitale Kundendialog von morgen bietet die perfekte Voraussetzung, um schadenrelevante Informationen schnell, einfach, personalisiert und zeitgemäss einzuholen und die Schadenübernahme direkt per E-Mail oder SMS zu bestätigen. Damit wird die Durchlaufzeit für den Kunden drastisch reduziert. Bis zur Umsetzung von «EasyAsk» wurden Kundenrückfragen entweder physisch mittels standardisierter Briefe oder via Outbound-Telefonie behandelt. Dadurch entstanden lange Durchlaufzeiten und Mehrfachanrufe an den Kunden. Der Aufwand für Outbound-Telefonie wurde zusehends grösser, was folglich zu weniger Zeit für Inbound-Telefonie führte.

Outbound-Telefonie sollte schliesslich durch webbasierte,



Customer-Experience-Gewinner: die Zürcher Kantonalbank



Customer-Focus-Gewinner: Basler Versicherungen



Innovation-Gewinner: Swisscom



Employee-Focus-Gewinner: Kommunikationslösung von DPD

dynamische Fragebögen ersetzt werden und die Zustellung mittels Link ohne Login oder App-Lösung via SMS oder E-Mail erfolgen. Mit der Denkpark GmbH fanden die Basler Versicherungen ein Start-up mit dem entsprechenden Produkt. Im Januar 2019 wurde nach nur drei Monaten die Idee in die Prozesse fix implementiert.

Die Bestätigung der Schadenübernahme wird innerhalb von Stunden dem Kunden digital übermittelt, womit der Kunde umgehend über seinen Schaden und das weitere Vorgehen informiert wird. Die Durchlaufzeit der Informationsbeschaffung konnte von Wochen auf durchschnittlich 24 Stunden reduziert werden.

**EMPLOYEE FOCUS:
Kommunikationslösung von DPD**

Dank einer umfassenden und kanalübergreifenden Kommunikationslösung für alle verschiedenen Mitarbeitergruppen konnten neben kommunikativen Hürden auch kulturelle Hürden überwunden werden. Die automatische Übersetzungsfunktion der neuen App-Kommunikationslösung Beekeeper von DPD und die einfache

Bedienung erlauben einen reibungslosen Austausch. Wie kam es zum Projekt?

App «Beekeeper»

Die interne Kommunikation bei DPD war nahezu nicht vorhanden. Einerseits fehlte es am Konzept und an notwendigen Tools und andererseits waren die Mitarbeitergruppen vom Standort her sehr unterschiedlich – man denke nur an die vielen Fahrer von DPD.

Die Fahrer sind nicht direkt bei DPD angestellt und somit auch nicht im Mitarbeitendenpool und in der internen Datenbank geführt. Es fand nahezu keine interne und allumfassende Kommunikation statt, und das Wissen der Mitarbeitenden war sehr unterschiedlich verteilt. Ziel war eine 360-Grad-Kommunikation mit der App-Kommunikationslösung Beekeeper. Diese App überzeugte durch ein sehr einfaches Onboarding (via QR-Code), eine intuitive Bedienung sowie die Möglichkeit, kanalübergreifend zu kommunizieren. Weitere Benefits sind unter anderem die automatische Übersetzungsfunktion sowie der Versand von Kampagnen und Umfragen.

Barrieren, Sprachhürden, fehlende Informationen sind nun nahezu passé bei DPD. Der grösste Teil der Mitarbeitenden sowie der Fahrer kommunizieren täglich über Beekeeper. Aber was noch wichtiger ist: Alle Mitarbeitenden sind auf einer Plattform, der Wissensaustausch ist komplett, und das Wir-Gefühl ist spürbar.

INNOVATION: Swisscom

Swisscom hat drei voneinander unabhängig laufende Projekte (Cosmos/KI, Chatbot, Messaging) fusioniert, um ein neues, einzigartiges Kundenerlebnis zu schaffen mit dem Ziel, den NPS und die Lösungsquote zu steigern. Wie sieht das Projekt konkret aus?

Fusion von mehreren Kanälen

Für Kunden ist es nun noch einfacher, mit Swisscom in Kontakt zu treten. Kunden können neu so kommunizieren, wie sie es bereits von ihrem privaten Umfeld gewohnt sind. Die Anfragen werden asynchron bearbeitet bzw. via Apple Business Chat sofort gelöst. Kunden müssen sich keine Gedanken mehr machen, wie und auf welchem Kanal ein Anliegen eingebracht wird. Die Messaging-Kanäle führen und begleiten den Kunden zur Lösung. Swisscom lancierte am 2. Oktober 2018 den Kanal Apple Business Chat und vereinfachte es so den Kunden deutlich, mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten. Zugleich wurde der neue Service-Kanal SMS gelauncht und auf einen Schlag eine neue Service-Kategorie lanciert: die Swisscom Messaging-Kanäle.

In diese neuen Messaging-Kanäle wurde zunächst ein Concierge Bot inklusive Sprach- und Intent-Erkennung mit KI-Unterstützung integriert. Später wurde in die beiden Kanäle ein zusätzlicher Chatbot integriert, der einfache und häufig gestellte Kundenanliegen vollautomatisiert

lösen kann. Das Interaktions-Sessions-Volumen konnte auf monatlich über 14 000 gesteigert werden. Täglich werden 80,3 Prozent der Kundenanliegen, die über diesen Kanal eingehen, unmittelbar und somit am selben Tag gelöst.

**HALL OF FAME AWARD:
Claudia Gabler**

Mit grosser Freude wurde zum 10. Mal der Hall of Fame Award verliehen. Dieser Jubiläums-Award ging an Claudia Gabler für ihre besondere und langjährige Treue wie auch für ihr einmaliges Engagement für die Kundenservicewelt. Nicht nur, dass sie seit mehr als 20 Jahren im Auftrag des Kunden unterwegs ist, sondern darüber hinaus war Claudia die letzten zehn Jahre als Chefredaktorin des «cmm360» das Sprachrohr der Branche. Zudem initiierte sie neue Formate wie die Golden Headset Awards, um die Branche zu vernetzen und gemeinsame Plattformen für den Austausch zu schaffen. Mit ihrer herzlichen und strahlenden Art brachte sie so die wunderbare und bunte Community zusammen. Es ist an der Zeit, dieses Engagement zu würdigen! ■



Hall-of-Fame-Gewinnerin: Claudia Gabler

CallNet gratuliert und sagt Danke

CallNet.ch gratuliert allen Gewinnern, Nominierten und Nachwuchstalenten ganz herzlich und bedankt sich bei allen Teilnehmenden und Meike Tarabori, die als Moderatorin galant und erfrischend durch den Abend führte.