

Mit Co-Browsing Kundenservice verbessern

Online-Beratung in Zeiten der Corona-Krise





Online-Beratungen in Zeiten der Corona-Krise

Die Corona-Krise sorgt in vielen Branchen für einen Digitalisierungsschub. Die Zeiten, in denen der Kundenservice aus einem Handschlag und einem kurzen Gespräch bestand, sind mit der aktuellen Corona-Krise längst vorbei.

Eine aktuelle Deloitte-Umfrage unter 1'500 Schweizer Personen hat gezeigt, dass rund 20% aller Kunden im Bankenumfeld während der Krise mindestens einen Finanz- und Beratungsservice zum ersten Mal digital erledigt haben.

Die meisten digitalen Novizen wollen auch nach der Krise, zumindest teilweise, digital bleiben.

Sowohl die Krise wie auch der rasante technologische Fortschritt haben zu einer steigenden und breiten Akzeptanz von digitalen Beratungsformen geführt.

Co-Browsing wird sich auch nach der Corona-Krise, analog der Omni-Channel-Entwicklung im Handel, nachhaltig als ergänzende Beratungsform im Verkauf und Kundendienst etablieren.

Strategisch tun Unternehmungen gut daran, die digitale Beratung in die bestehenden Kundenkontakt- und Beratungsprozesse zu integrieren, feldspezifische Konzepte zu entwickeln und zu professionalisieren.

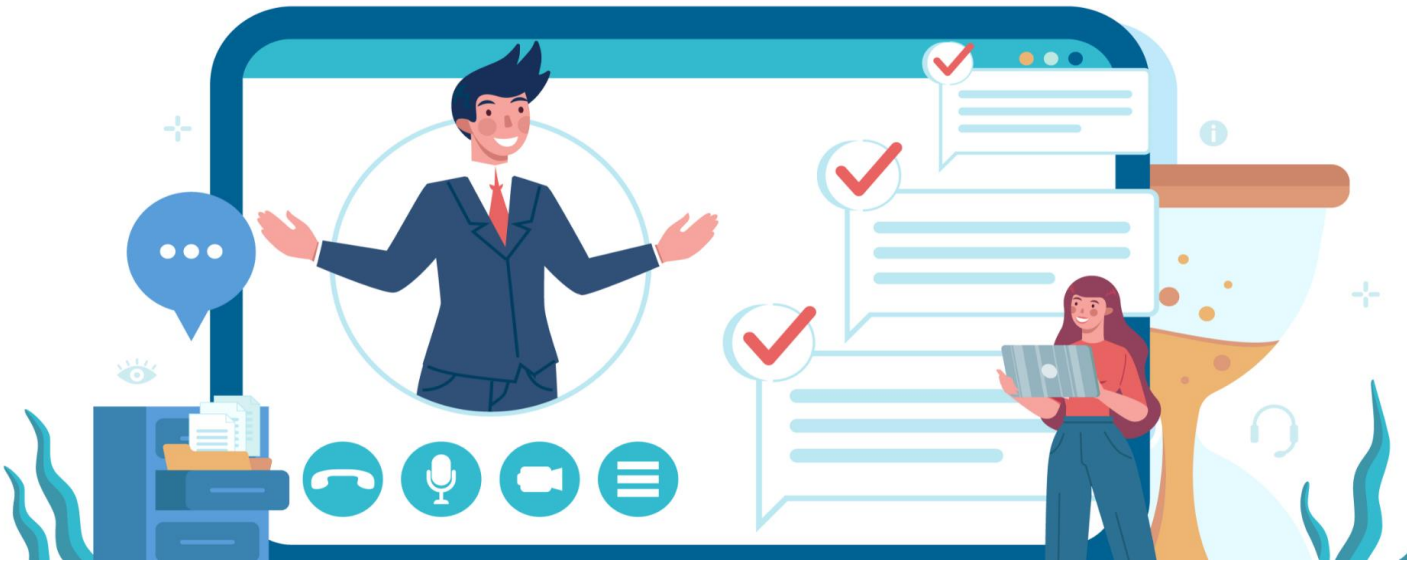
Insbesondere im Banken-, Versicherung- und Krankenkassenumfeld sollte das Thema rasch auf die Agenda des Marketing- und Vertriebsmanagement gesetzt werden.

Neben einem Effizienz- und Kostengewinn kann bei einer professionellen Umsetzung auch die Kundenzufriedenheit verbessert werden.



» Interesse an Co-Browsing Mystery Research?

– kontaktieren Sie uns unter 044 980 43 43 oder info@smartconcept.ch! «



Online-Beratungen – menschliche Nähe trotz räumlicher Distanz

Der Einsatz einer Co-Browsing Lösung bietet viele Vorteile. Das Spektrum ist breit gefächert. Von der Effizienz bis hin zu besseren Kundenbeziehungen sind nur einige Vorteile davon.

Doch die Risiken eines Einsatzes im aktuellen Krisenmodus stellen Unternehmen vor grosse Herausforderungen. Der Einsatz von Co-Browsing sollte nicht dem Zufall überlassen werden!

- **Wie steht es um den datenschutzkonformen Einsatz von Technologien?**
- **Wie steht es um die Medienkompetenz bei vertraulichen Onlineberatungen?**
- **Wie steht es um die Beziehungs- und Prozessgestaltung der Beratung?**

Onlineberatungen unterscheiden sich von Face-to-Face-Beratungen grundlegend. Missverständnisse in der technikvermittelten Beratungsform sowie der Beratungsablauf und die Beziehungsgestaltung zum Kunden sind Herausforderungen.

Systeme, die alle Datenschutz- und Sicherheitsaspekte berücksichtigen, digitale Beratungsstrukturen sowie Zusatzqualifikationen für die Mitarbeitenden sind für dieses strategisch wichtige Thema und für den Einsatz zentral.

Mystery Research – Co-Browsing Kundenerlebnis neutral und differenziert messen

Mystery Research bewertet den Co-Browsing Beratungs- und Kundenkontaktprozess und erfasst die relevanten Treiber für ein professionelles Online Beratungserlebnis. Verdeckt durchgeführte Kunden- und Servicekontakte sowie Online-Beratungen machen das Co-Browsing Kundenerlebnis transparent. **Stärken und Entwicklungsfelder erkennen - neutral, objektiv und aussagekräftig!**

Co-Browsing Mystery Research Konzept

Technologie Einsatz

Qualität des Technologieeinsatz und Anwendung sowie der Medienkompetenz erkennen.

Prozessgestaltung

Aufbau, Struktur der Online Beratung sowie Einsatz von Beratungshilfsmitteln erfassen.

Beziehungsgestaltung

Nähe schaffen, Draht zum Kunden finden und gelebte Konversationstechnik verfeinern

Subjektive Beurteilung der Online-Beratung

» **Interesse an Co-Browsing Mystery Research?**

– kontaktieren Sie uns unter 044 980 43 43 oder info@smartconcept.ch



Der Kunde im Mittelpunkt... profund, kompetent und smart.

Mystery Research

Smart Audit

Customer Experience Management

Customer Feedback

Service Award



SmartAudit



SmartCockpit



SmartResearch



SmartSurvey

Smart Concept AG
Grabenwisstrasse 3
8604 Volketswil

T +41 44 980 43 43
F +41 44 980 43 46

info@smartconcept.ch
www.smartconcept.ch

