



Wachstum ohne Grenzen:
Skalierbare Lösungen
für einen modernen
Kundenservice



Dieses Whitepaper beleuchtet die vier essenziellen Elemente für die Schaffung zufriedener Kunden durch optimierte Abläufe und Kostenmanagement im Kundenservice.

Im Fokus steht die Skalierbarkeit, die Unternehmen hilft, ihre Servicekapazitäten innovativ und effektiv anzupassen oder zu erweitern.

Skalierbarkeit ist ein Schlüsselbegriff für jeden, der Produkte vertreibt. Von der Beschaffung bis zur Gestaltung einer erstklassigen Kundenerfahrung im E-Commerce – die effiziente Planung von Logistik und Kundenservice ist in unserer dynamischen Welt von entscheidender Bedeutung. Diese Entscheidungen beeinflussen direkt den Erfolg eines Unternehmens, indem sie den Umsatz steigern und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Was steckt hinter dem Begriff Skalierbarkeit?

Skalierbarkeit im Kundenservice bedeutet für Leiter und Mitarbeiter die Fähigkeit, flexibel aufsteigende Anforderungen zu reagieren, ohne die Qualität der Kundenbetreuung zu beeinträchtigen. Dies erfordert effektive Planung und die Bereitschaft, Ressourcen schnell anzupassen, um Engpässe zu vermeiden und eine hohe Servicequalität sicherzustellen. Gut und moderne skalierbare Prozesse helfen, den Kundenservice effizient zu gestalten, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und letztlich eine positive Kundenerfahrung zu gewährleisten, auch in Zeiten hoher Nachfrage oder unerwarteter Herausforderungen.

Skalierbarkeit im Kundenservice ist wie das Segeln auf einem Ozean voller Möglichkeiten man braucht nicht nur ein robustes Boot, sondern auch die richtigen Navigationsinstrumente, um sicher durch stürmische Zeiten zu navigieren und die Kunden zu ihrem Ziel zu führen.



1. Forecasting ist der Schlüssel zur Skalierbarkeit – ohne Forecasting gleicht die Planung einem Boot ohne Kompass!

In der heutigen Zeit ist effektives Management ohne Forecasting undenkbar. Dabei ist es entscheidend, interne Daten, Branchenexpertise und potenzielle Einflussfaktoren sorgfältig zu berücksichtigen. Durch KI-gestützte generative Datenanalysen können analytische Daten ideal ergänzt werden, um Prognosen möglichst präzise zu gestalten.

Ein präziser Forecast ist entscheidend für die optimale Balance zwischen Produktqualität, Ressourcenplanung und Kostensicherheit – falsche Zahlen führen zu fehlerhaften Planungen und einem endlosen Teufelskreis. Im Kundenservice entscheidet der Forecast über den Erfolg oder die absolute Unzufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern. Kunden erwarten hochwertigen und schnellen Support, während Mitarbeiter weder überlastet noch ständigem Druck ausgesetzt sein möchten. Besonders in der Dienstleistungsbranche ist ein akkurater Forecast unerlässlich. Er bildet die Basis für die gesamte Planung. Dies bedeutet, dass Faktoren wie Urlaub, Krankheitsausfälle, Service Level Agreements (SLAs) und

Leistungskennzahlen (KPIs) umfassen muss, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten.

Ein typisches Beispiel ist die Weihnachtssaison, die viele Onlinehändler betrifft: Viele Händler prognostizieren Verkaufszahlen, vernachlässigen jedoch oft die Auswirkungen auf ihren Kundenservice. Bereits vor der Saison wird der Kundenservice mit Pre-Sales-Anfragen wie Verkaufsberatung, Liefer- und Retourenfristen sowie Reklamationen aufgrund von Überverkäufen, Stornierungen und Defekten überrannt. Diese Anfragen setzen sich nach der Saison fort, wenn Kunden ihre Geschenke auspacken und möglicherweise Probleme auftreten.

Viele Händler stellen eine vage Planung auf, wie viele Mitarbeiter sie ungefähr benötigen, ohne diese auf präzise Forecasts zu stützen. Das führt zu einer ineffizienten Ressourcenallokation und überlasteten Mitarbeitern, die nicht in der Lage sind, den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden.

Eine fundierte und datenbasierte Planung, die auf einem genauen Forecast basiert, ist daher unerlässlich, um den Kundenservice effektiv zu skalieren und eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

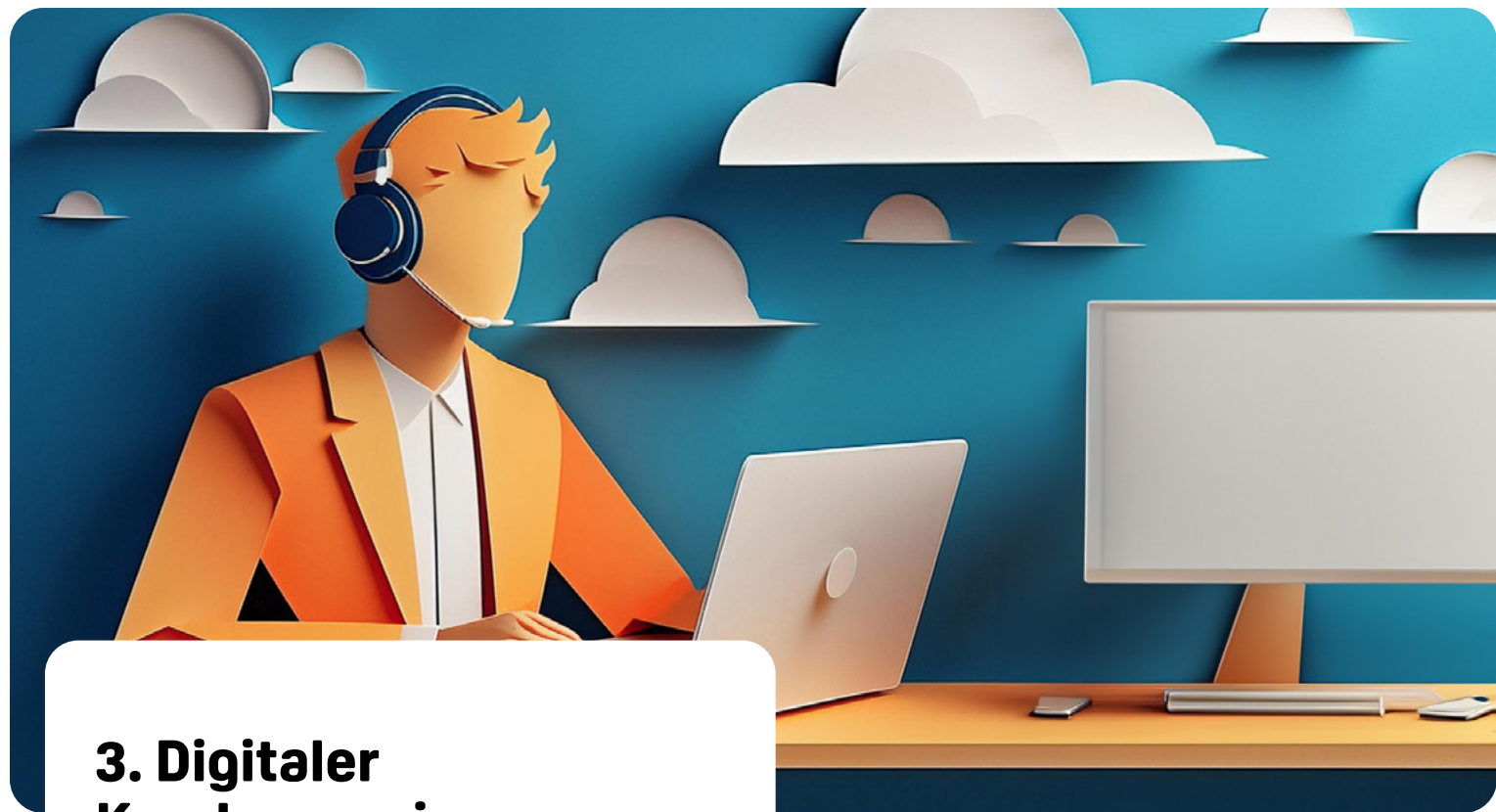
2. Optimierte Mitarbeiterplanung: Hybridansatz mit Nearshoring und Automatisierung

In der modernen Unternehmensführung spielt die **flexible Mitarbeiterplanung** eine entscheidende Rolle. Der Hybridansatz kombiniert lokale Teams mit Nearshoring-Partnern, um Flexibilität und Effizienz zu maximieren. Nearshoring ermöglicht es Unternehmen, Mitarbeiter einzustellen, ohne starren vertraglichen Bindungen. Dies bietet die Möglichkeit, nach der Saison Personal abzubauen und gleichzeitig eine hohe Servicequalität zu gewährleisten.

Zusätzlich ermöglicht der Hybridansatz mehr Reichweite für Unternehmen, um flexibel Mitarbeiter mit dem passenden Profil einzustellen, um so die Abdeckung und Qualität der Dienstleistungen zu verbessern. Durch Automatisierungstechnologien wie KI und maschinelles Lernen können repetitive Aufgaben effizient erledigt werden, wodurch den Mitarbeitern mehr Zeit für komplexe Kundenservice-Themen bleibt.

Diese strategische Kombination aus Hybridansatz, Nearshoring und Automatisierung bietet Unternehmen die Möglichkeit, Kosten zu optimieren, die Servicequalität zu steigern und gleichzeitig auf dynamische Geschäftsanforderungen flexibel zu reagieren.





3. Digitaler Kundenservice: Skalierung mit CRM-Integration und Softphone-Lösungen

Viele Onlinehändler sparen noch immer an der falschen Stelle, indem sie auf veraltete oder nicht moderne technologische Lösungen setzen. Dies führt dazu, dass der Kundenservice weder effizient gestaltet noch angemessen geplant werden kann. Bei unvorhergesehenen sowie bei geplanten Ereignissen fehlt es an der nötigen Skalierbarkeit. Ein typisches Beispiel hierfür ist die Nutzung von Outlook im Onlinehandel. Mit solchen Lösungen ist es nicht möglich, verschiedene Kanäle zu integrieren oder transparente, filterbasierte Einstellungen vorzunehmen. Kundenservice-Mitarbeiter müssen sich täglich durch verschiedene Systeme navigieren, haben keinen Überblick darüber, was ihre Kollegen tun, und können keine Themen gezielt priorisieren.

Zudem hindert veraltete Hardware wie traditionelle Schreibtischtelefone die Flexibilität beim hybriden Arbeiten. Diese Einschränkungen verhindern nicht nur das effiziente Draufschalten bei technischen Störungen, sondern auch die nahtlose Übertragung von Kundendaten ins CRM-System zur direkten Zuweisung der Kommunikation.

- **Integration von Kommunikationskanälen:**
Ermöglicht die nahtlose Verwaltung von E-Mail, Marktplätzen und Bots an einem zentralen Ort.
- **Transparente Teamarbeit:**
Mitarbeiter können sehen, was ihre Kollegen tun, und Aufgaben gezielt priorisieren.
- **Flexibilität und Mobilität:**
Softphones und cloudbasierte Lösungen unterstützen das hybride Arbeiten und verbessern die Erreichbarkeit.
- **Effizienzsteigerung:**
Automatisierte Prozesse und KI-gestützte Tools reduzieren manuelle Aufgaben und ermöglichen es den Mitarbeitern, sich auf komplexere Kundenanliegen zu konzentrieren.
- **Qualitätssicherung:**
Durch moderne Systeme werden Fehler minimiert und die Kundenzufriedenheit erhöht.

Dies führt zu einer verbesserten Reaktionsfähigkeit und einer höheren Kundenzufriedenheit, da Anfragen schneller und präziser bearbeitet werden können. Der Einsatz moderner Technologien im Kundenservice ist daher unverzichtbar, um Effizienz, Flexibilität und Qualität zu gewährleisten.



4. Effizienzsteigerung durch KI-basierte Prozessautomatisierung

KI-basierte Prozessautomatisierung wird oft fälschlicherweise als Ersatz für Personal verstanden. Tatsächlich geht es jedoch darum, die Skalierbarkeit effizient und flexibel zu gestalten. Der Kostenfaktor im Kundenservice setzt viele Geschäftsführer und Entscheidungsträger stark unter Druck, da er sich direkt auf den Umsatz auswirkt. Warum also nicht repetitive und logische Prozesse durch KI-basierte Mechanismen ersetzen, damit sich Mitarbeiter auf anspruchsvollere Themen wie 2nd-Level-Support und After-Sales konzentrieren können? Dies erleichtert nicht nur den Arbeitsalltag erheblich, sondern wirkt auch der Fluktuation entgegen und mindert den Kostendruck.

Weitere positive Nebeneffekte sind ebenso:

- **Effizienzsteigerung:**
Automatisierung reduziert die Bearbeitungszeit von Anfragen erheblich.
- **Qualitätssicherung:**
Durch automatisierte Prozesse wird eine gleichbleibend hohe Servicequalität sichergestellt.

- **Kostensparnis:**
Reduzierung von Personalkosten durch Einsatz von Automatisierungslösungen.
- **24/7 Verfügbarkeit:**
Automatisierte Systeme können rund um die Uhr arbeiten, ohne Pausen oder Urlaub
- **Skalierbarkeit:**
Leichtere Anpassung schwankendes Arbeitsvolumen und saisonale Peaks.
- **Fehlerminimierung:**
Weniger menschliche Fehler bei der Dateneingabe und -verarbeitung.
- **Verbesserte Kundenerfahrung:**
Schnellere Reaktionszeiten und individuellere Kundeninteraktionen.
- **Zeitersparnis für Mitarbeiter:**
Mitarbeiter können sich auf komplexere Aufgaben konzentrieren, die menschliches Einfühlungsvermögen erfordern.



Jenny Füllenbach & Marcel Hertwig

Noch Fragen? Wir sind für dich da!

Hast du Fragen oder willst du GREYHOUND einfach mal ausprobieren? Melde dich jederzeit bei uns oder teste unsere Software kostenlos für 30 Tage und sieh selbst, wie wir deinen Kundenservice auf das nächste Level heben!

✉ sales@greyhound-software.com

☎ +49 (0) 541 507990 0

🌐 www.greyhound-software.com