

Schlechten Service kann die Maschine heute schon besser.



Schlechter
Service



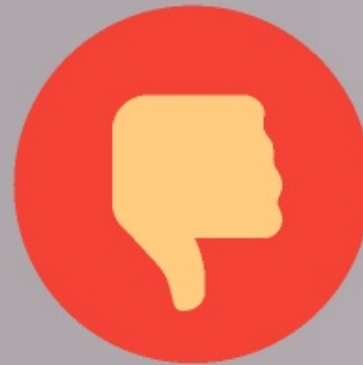
Digitaler
Wander



Roadmap

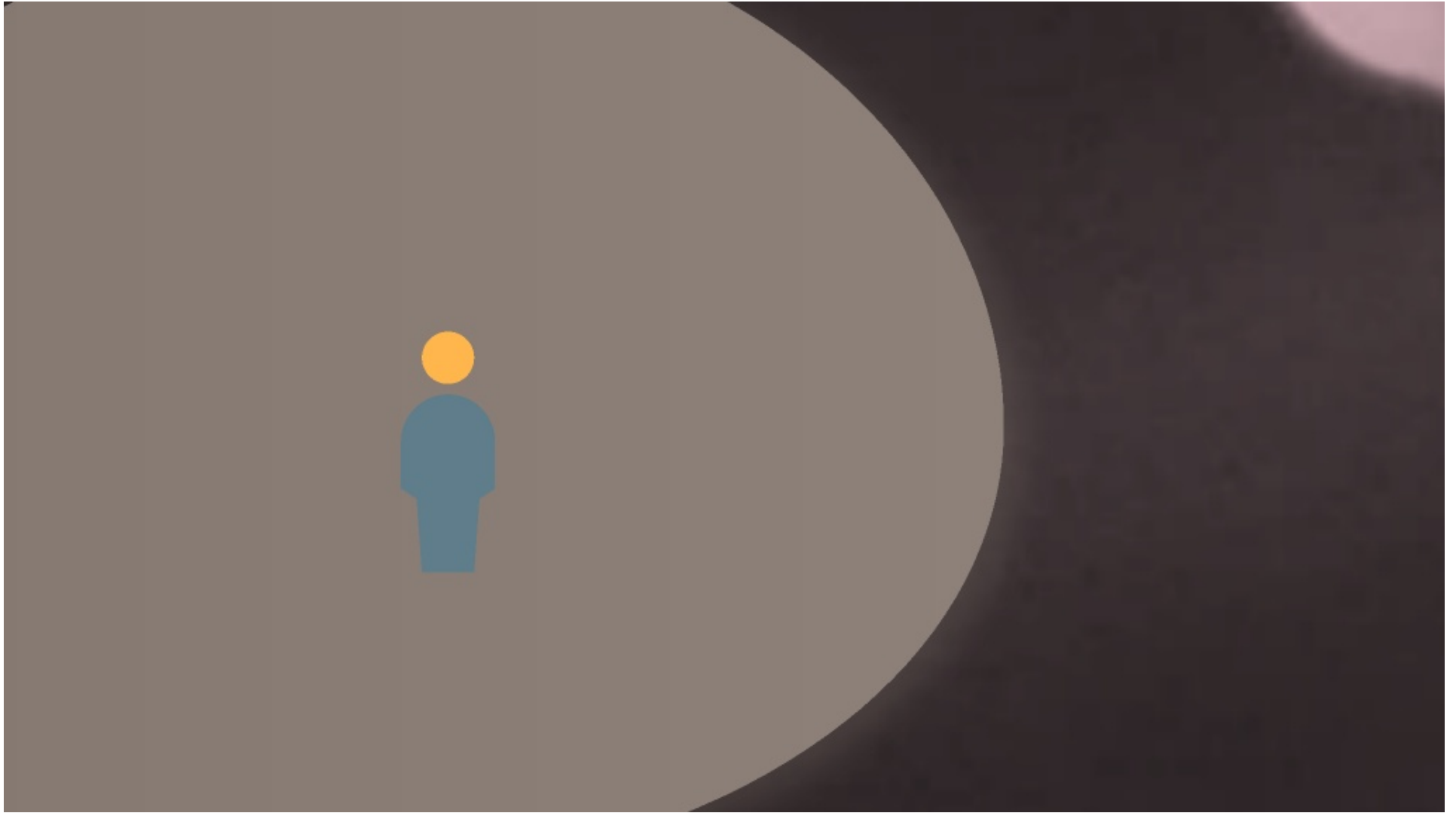


Unsere Service Erfahrungen



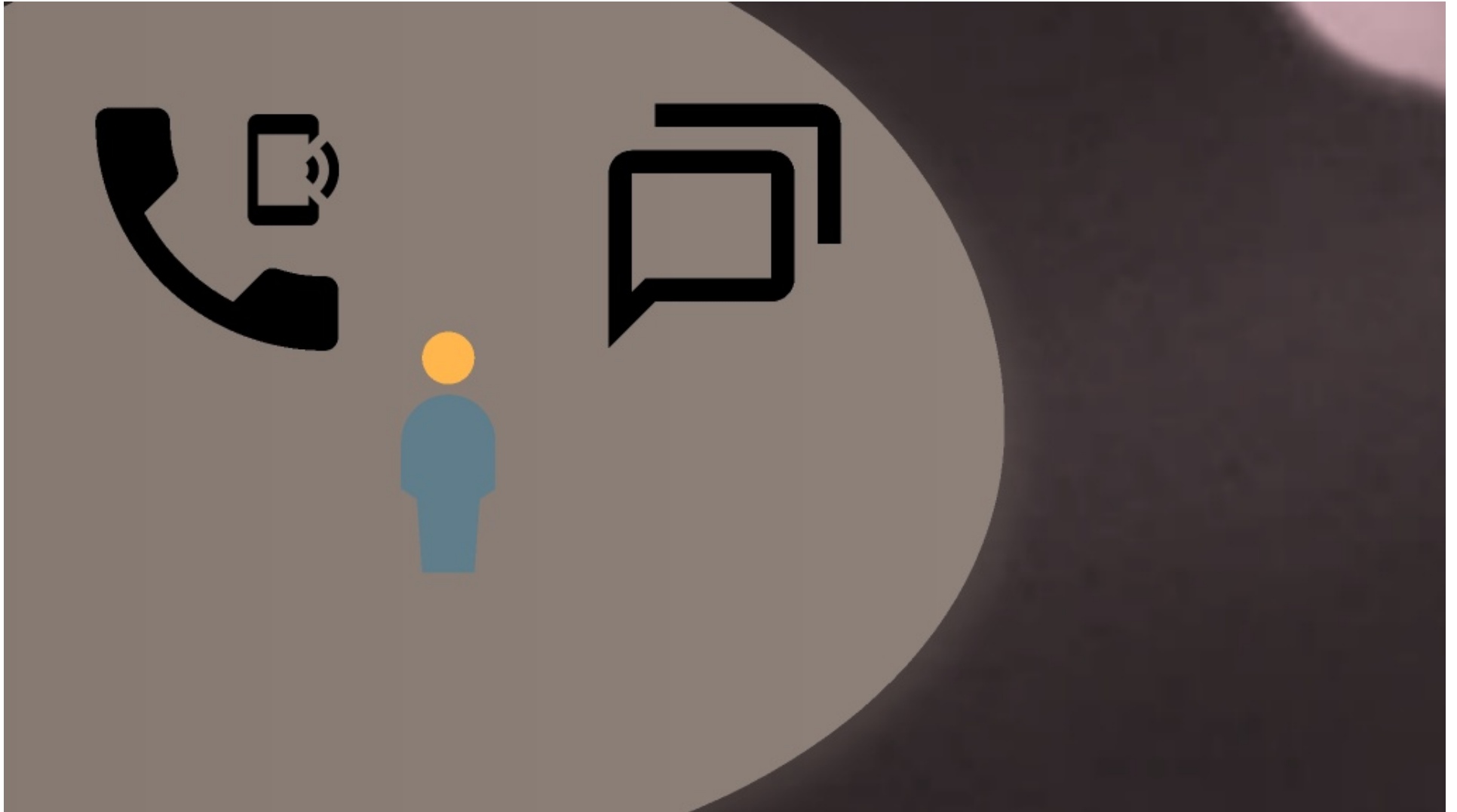
Digitale und
analoge
Beispiele

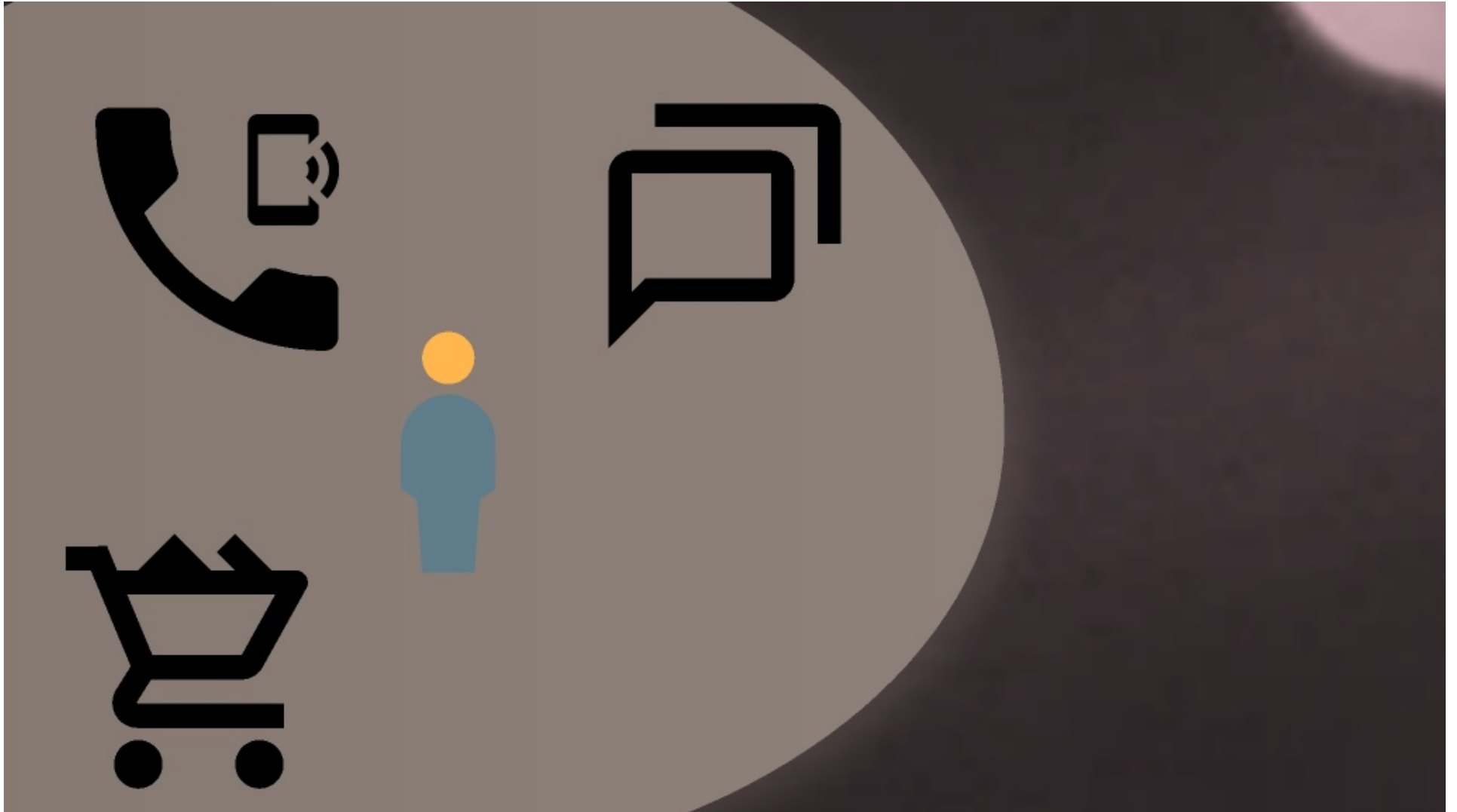




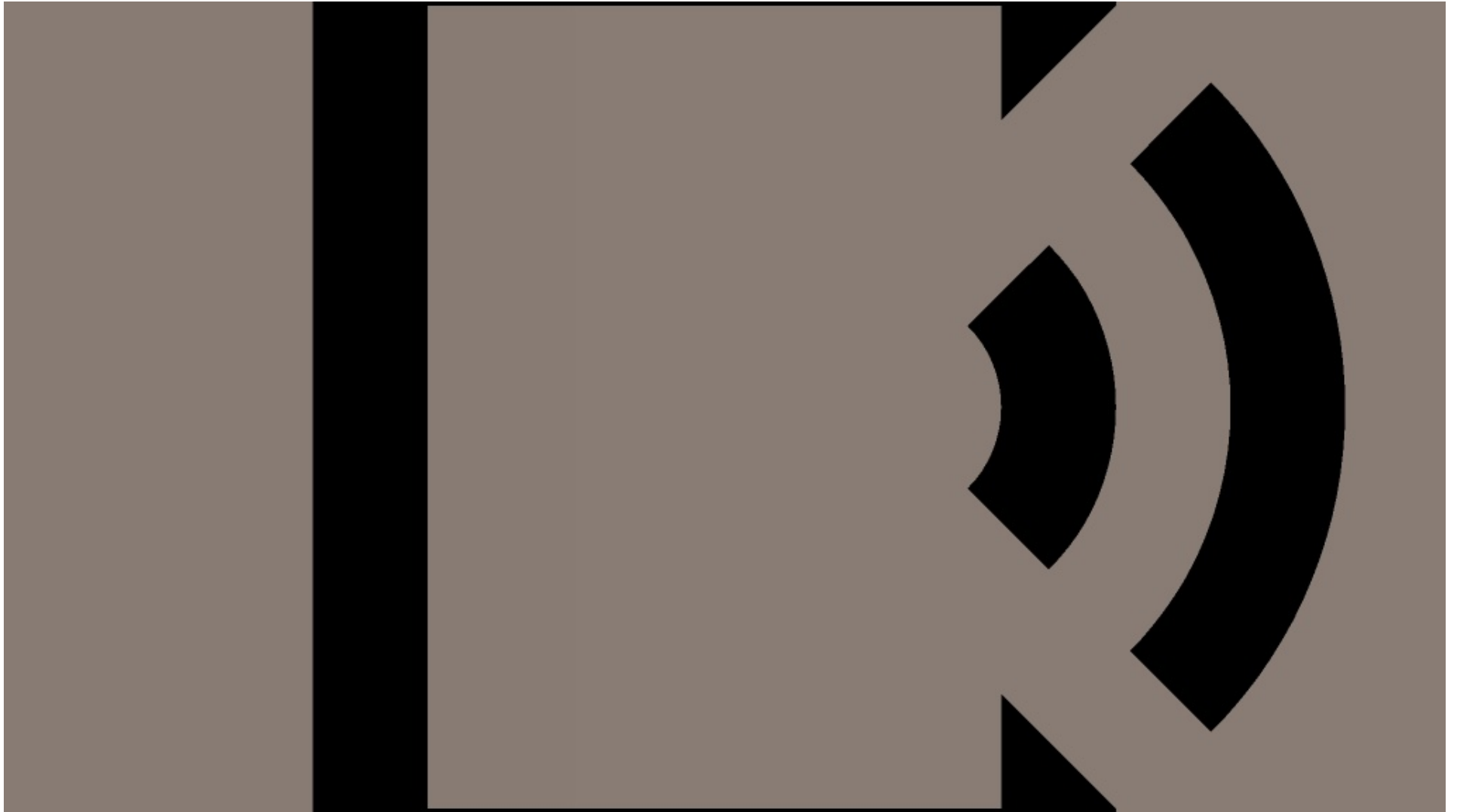


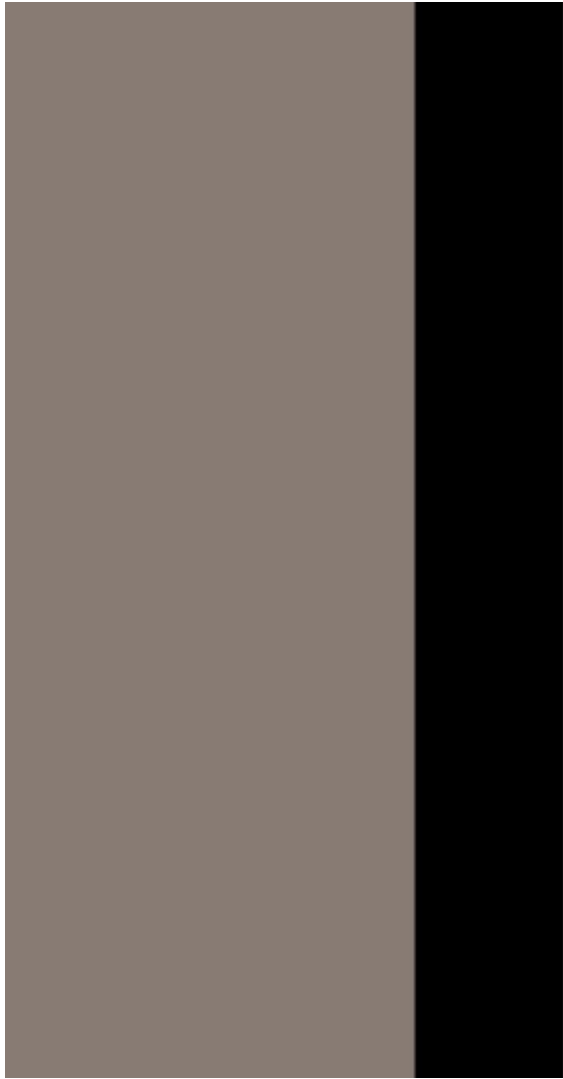


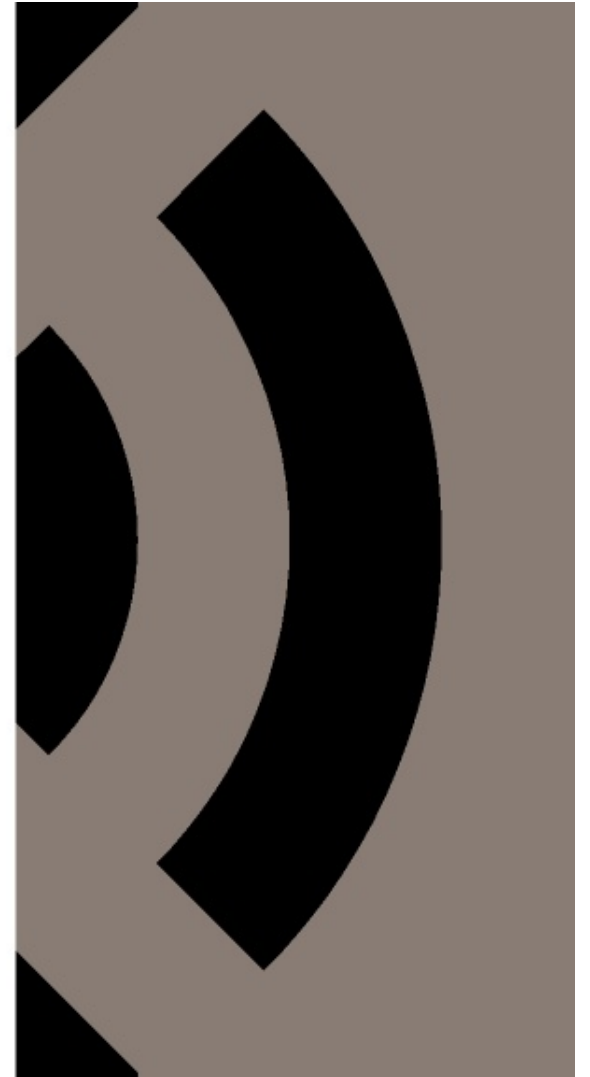
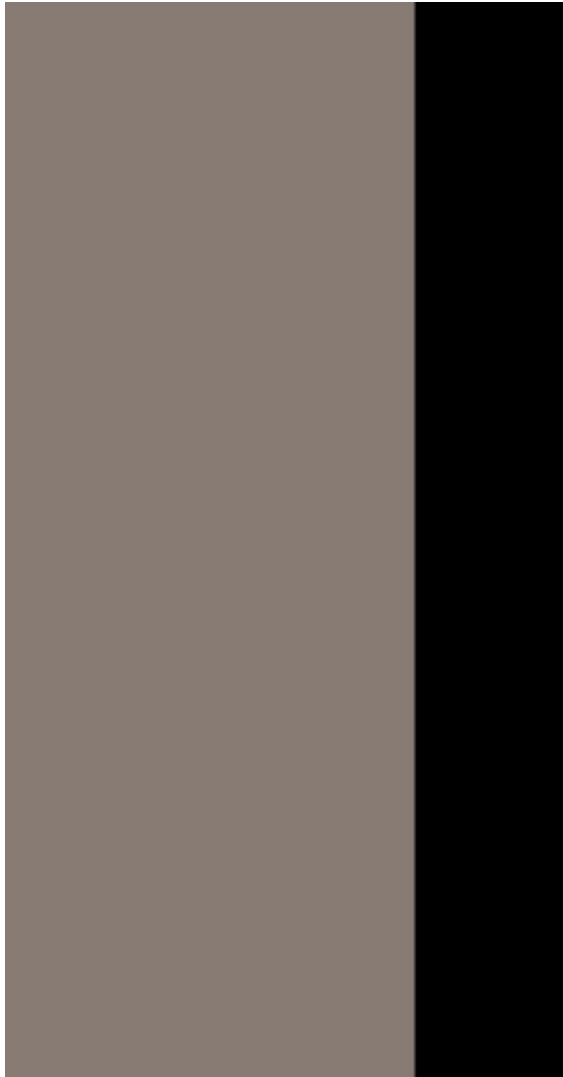




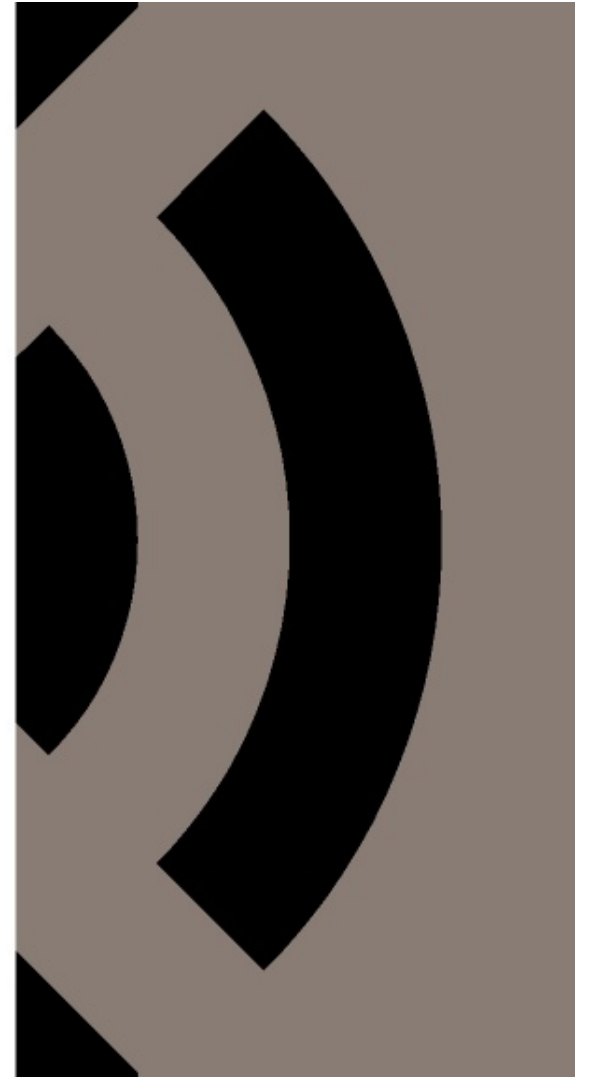
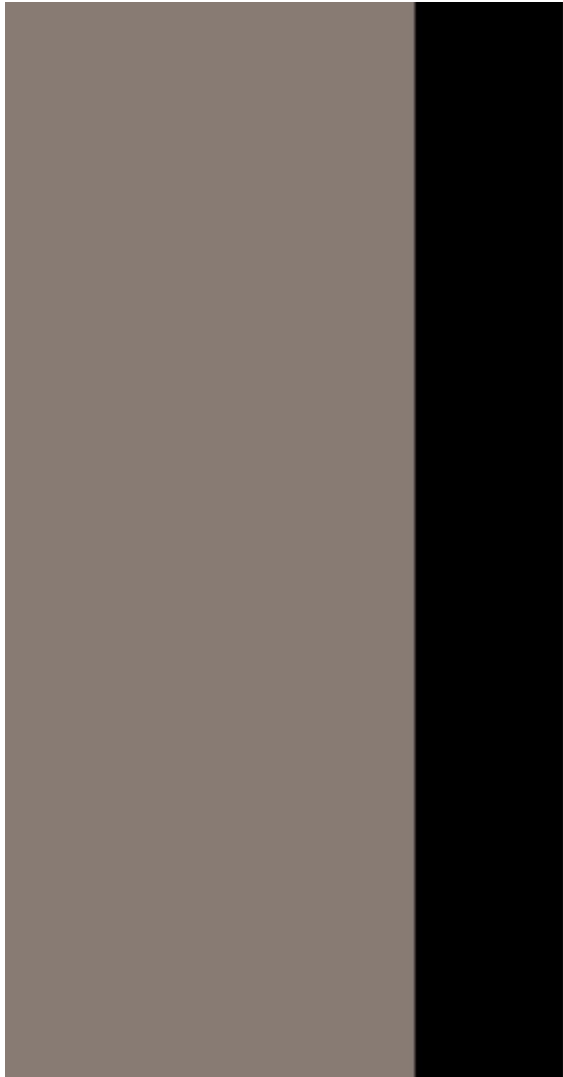


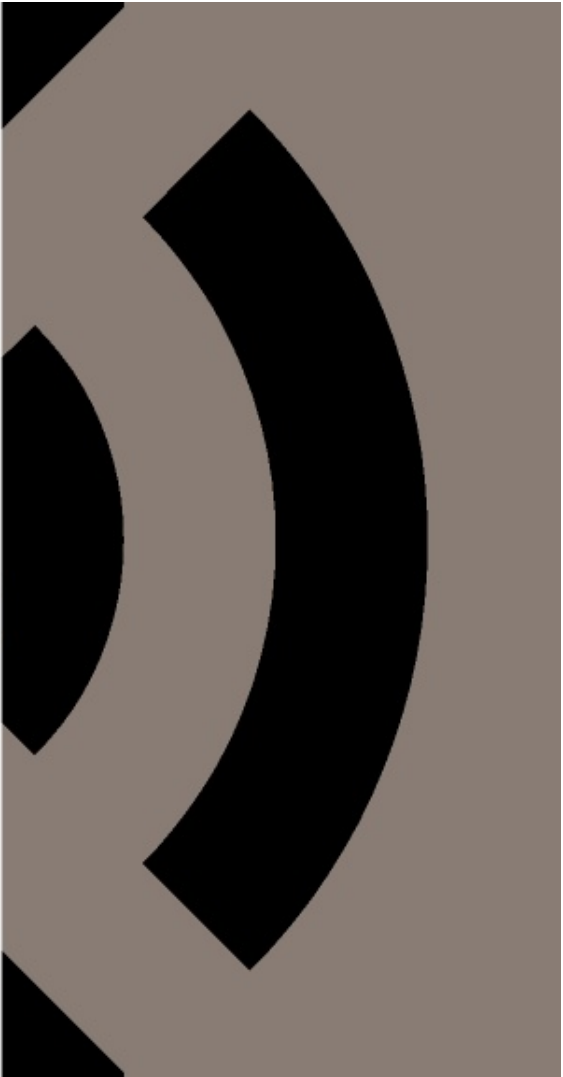
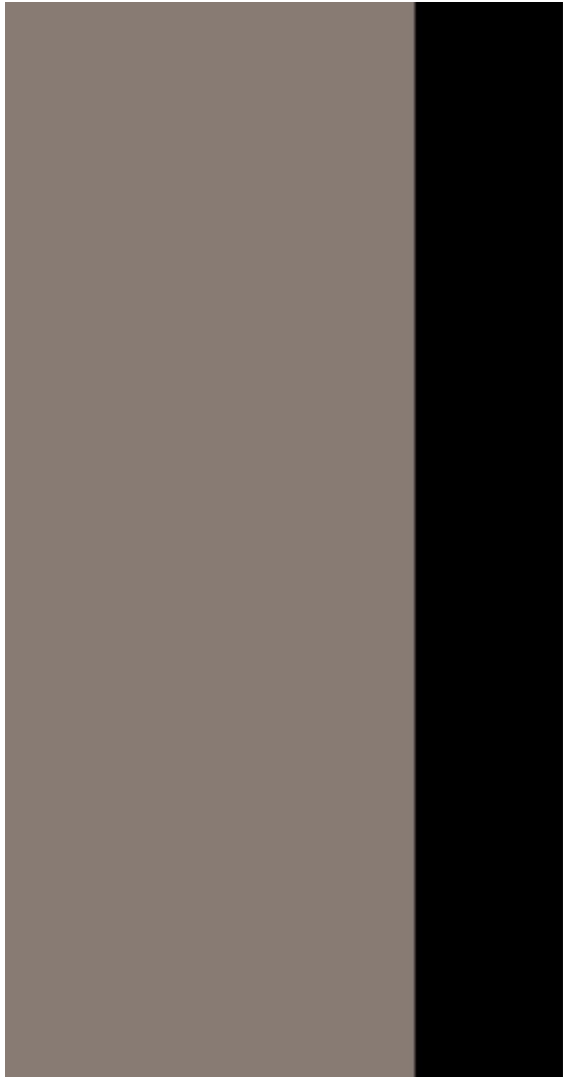















Meine Mule
Maschine ist
kaputt!

Was soll
ich
da jetzt
tun?



Meine Mule
Maschine ist
kaputt!

SAMSUNG

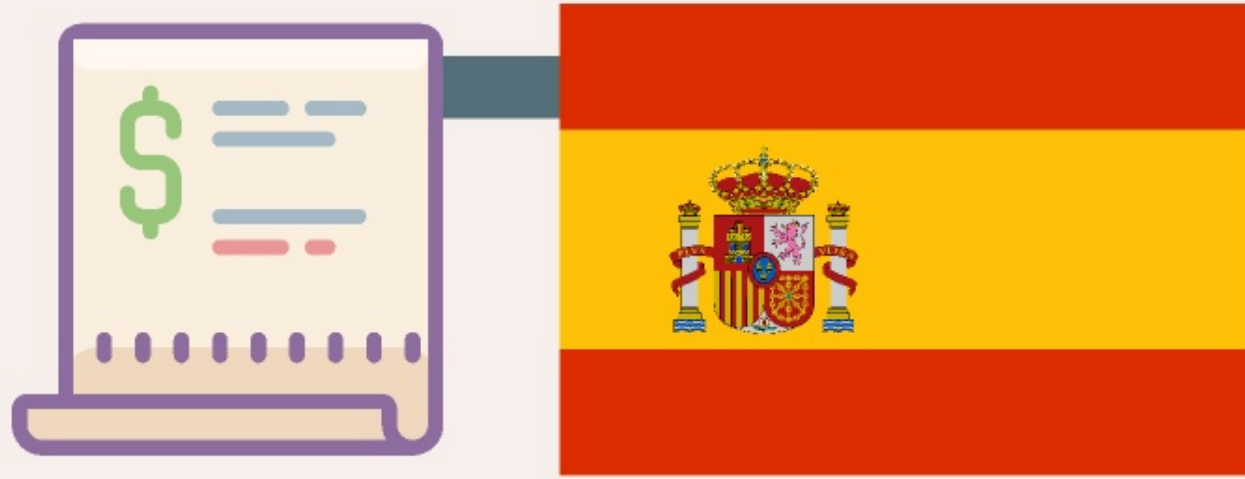






















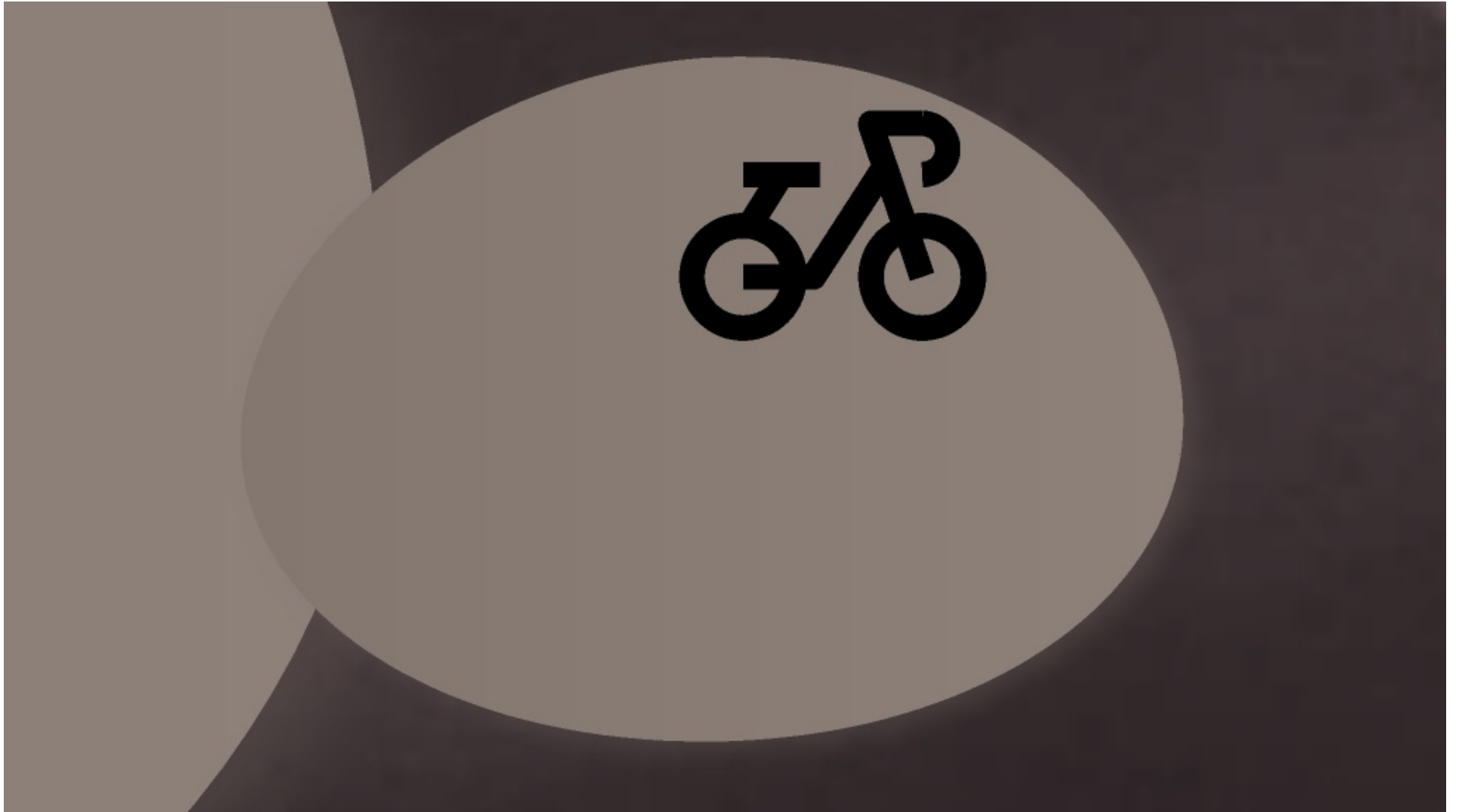


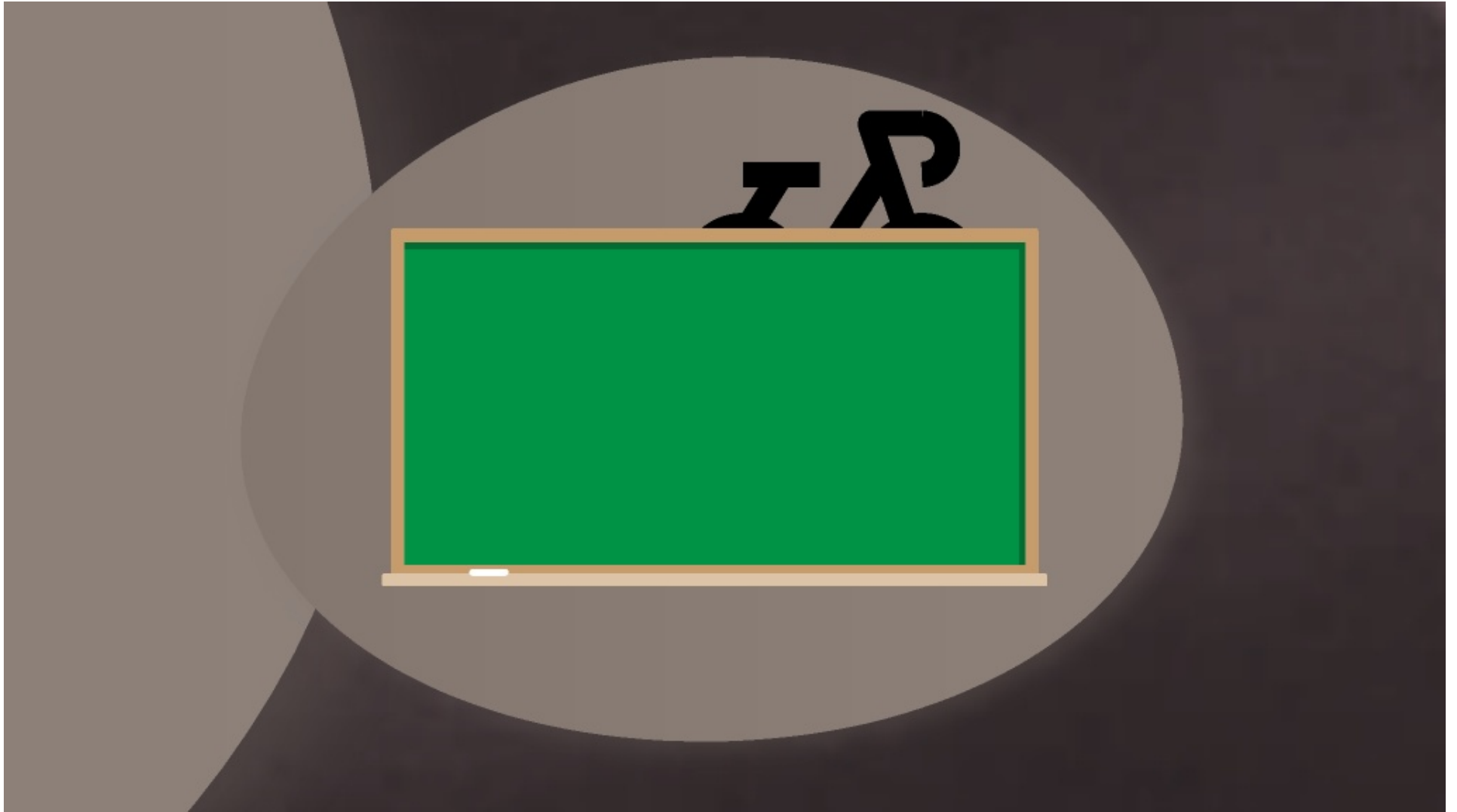




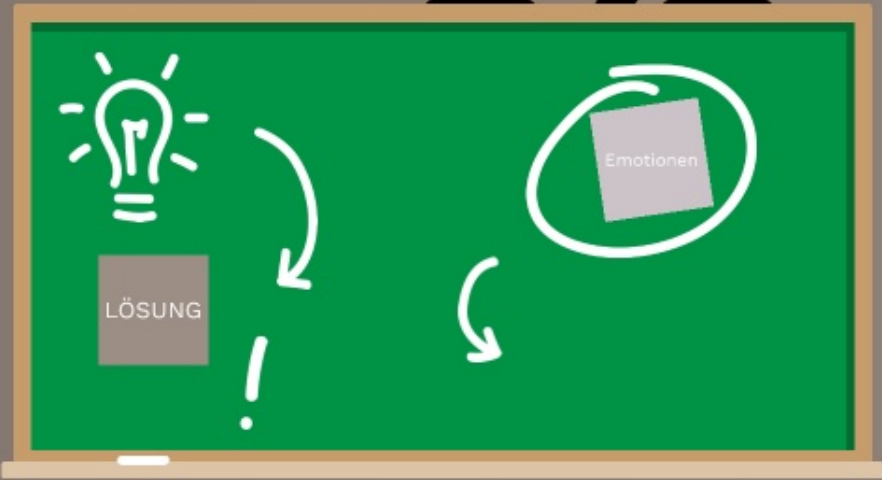








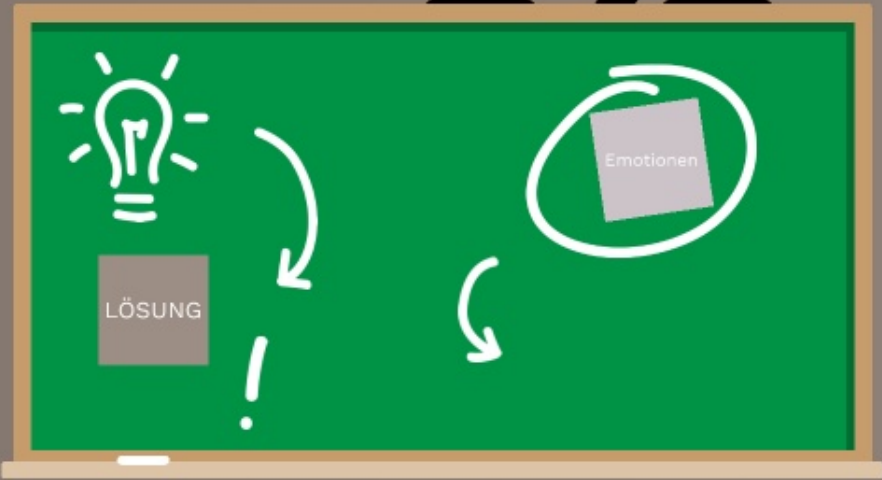
TR



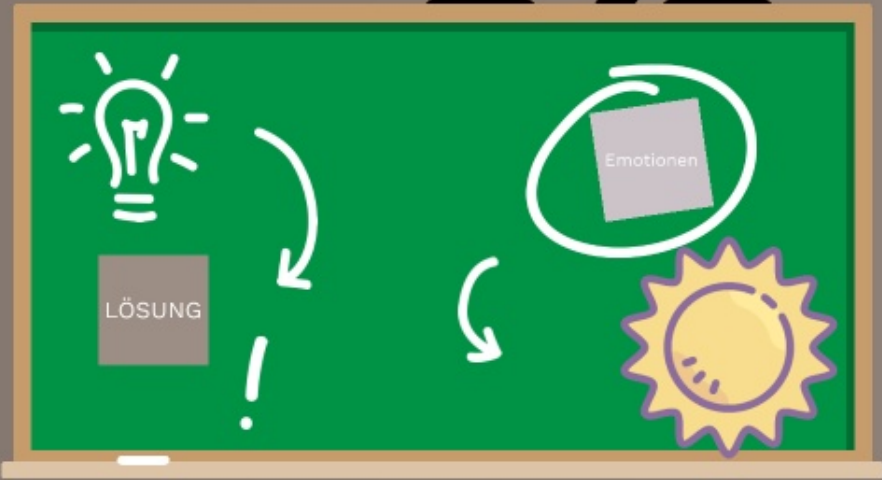
LÖSUNG

Emotionen

TR



TR



Schlechten Service kann die Maschine heute schon besser.



Schlechter
Service



Digitaler
Wander



Roadmap



Digitaler Wandel



Mensch
und Bot

Der Bot
kommt

Mein
Millennial
Moment

Digitaler Wandel



Mensch
und Bot

Der Bot
kommt

Mein
Millennial
Moment

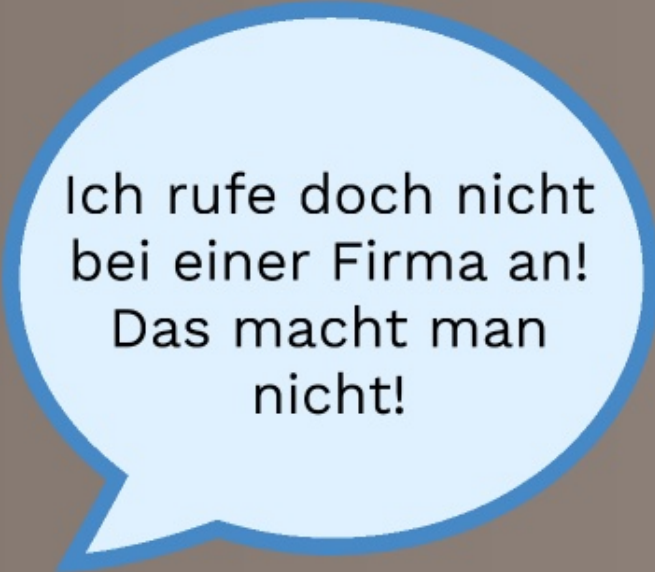
Digitaler Wandel



Mensch
und Bot

Der Bot
kommt

Mein
Millennial
Moment

A light blue speech bubble with a dark blue outline is centered on a dark brown background. The speech bubble contains the German text: "Ich rufe doch nicht bei einer Firma an! Das macht man nicht!".

Ich rufe doch nicht
bei einer Firma an!
Das macht man
nicht!

Bender kommt!





-
- Bender kann nur wenige Probleme lösen.
 - Er ist unfreundlich.
 - Er versteht Menschen nicht.

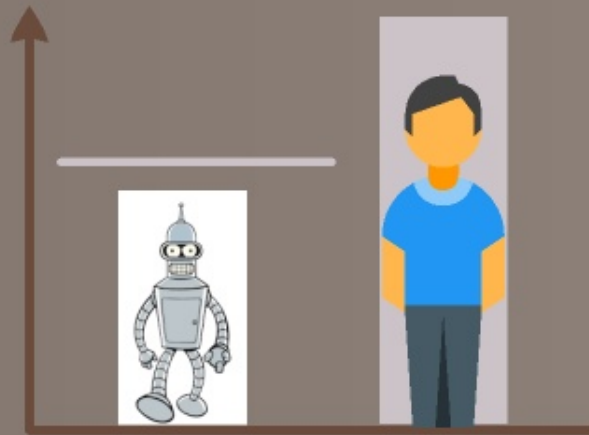


-
- Bender kann nur wenige Probleme lösen.
 - Er ist unfreundlich.
 - Er versteht Menschen nicht.

Dafür lernt der Bender schneller.



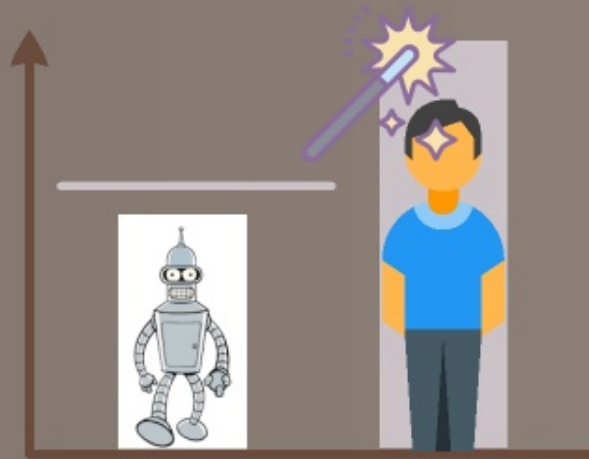
Mensch vs. Bot?



Magie!

Aufgabe!

Mensch vs. Bot?



Magie!

Aufgabe!

Aufgabe und Chance!

Die Wahrnehmung von Service lässt sich verändern!



**Macht Euren
Service magisch!**



Welche
KPIs?

**Macht Euren
Service magisch!**



Welche
KPIs?

**Welche KPIs messen
Magie?**



**Welche KPIs messen
Magie?**

NetPromoter Score



**Welche KPIs messen
Magie?**

NetPromoter Score



Markenwert vs. Kundenwert

Schlechten Service kann die Maschine heute schon besser.



Schlechter
Service



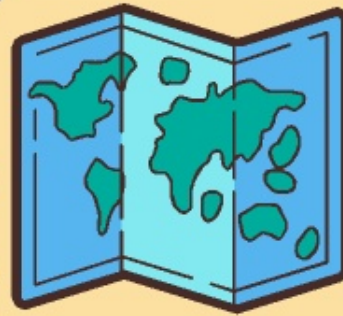
Digitaler
Wander



Roadmap



Roadmap



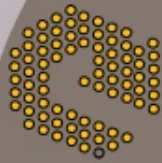
JETZT!

**Mensch,
Mensch!**

Digitalisieren sie jetzt!

Team!

- Chat und Messaging
- Nicht nur als "strategische" Projekte
- Datenschutz heben!



Tango



**Emotionen
wagen!**

**Vom
Wiegen
wird das
Schwein
nicht
fetter!**

**Mensch,
Mensch!**

Digitalisieren sie jetzt!

Team!

- Chat und Messaging
- Nicht nur als "strategische" Projekte
- Datenschutz heben!



Tango



**Emotionen
wagen!**

**Vom
Wiegen
wird das
Schwein
nicht
fetter!**

**Mensch,
Mensch!**

Digitalisieren sie jetzt!

Team!

- Chat und Messaging
- Nicht nur als "strategische" Projekte
- Datenschutz heben!

Tango



**Vom
Wiegen
wird das
Schwein
nicht
fetter!**

**Emotionen
wagen!**



**Mensch,
Mensch!**

Digitalisieren sie jetzt!

Team!

- Chat und Messaging
- Nicht nur als "strategische" Projekte
- Datenschutz heben!

Tango



**Vom
Wiegen
wird das
Schwein
nicht
fetter!**

**Emotionen
wagen!**



**Mensch,
Mensch!**

Digitalisieren sie jetzt!

Team!

- Chat und Messaging
- Nicht nur als "strategische" Projekte
- Datenschutz heben!

Tango



**Vom
Wiegen
wird das
Schwein
nicht
fetter!**



**Emotionen
wagen!**

**Wagen sie emotionales
Schreiben im schriftlichen
Dialog.**



Emotionen

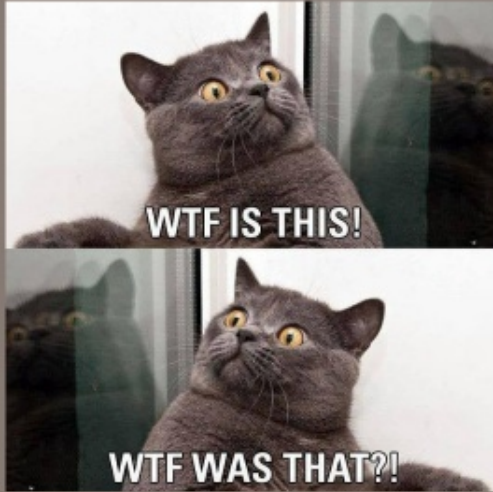
Katzen

Chuck

Meme!













Nehmt das Team ernst!

Agile Team im
Customerservice gehen
nur digitalisiert!



**Der Mensch steht
im Mittelpunkt.**



Ausbildung

Recruiting

Wertschätzung

Jack

**Jack
Ma**



**Der Mensch muss sich auf
das konzentrieren, was ihn
besonders macht:
Menschlichkeit.**

Wertschätzung



Mitarbeiterauswahl

Nicht jeder kann das!

Mitarbeiterauswahl

Nicht jeder kann das!

**JOBWUNSCH MIT 18:
WAS MIT MENSCHEN.**

**JOBWUNSCH MIT 37:
STEINE SIND TOLL.**

THEITZELINGVAGABEN



WRDPN.COM

**JOBWUNSCH MIT 18:
WAS MIT MENSCHEN.**

**JOBWUNSCH MIT 37:
STEINE SIND TOLL.**

[TWITTER.COM/WASHANDRA](https://twitter.com/WASHANDRA)



WRDPRN.COM

Mitarbeiterauswahl

Nicht jeder kann das!

**JOBWUNSCH MIT 18:
WAS MIT MENSCHEN.**

**JOBWUNSCH MIT 37:
STEINE SIND TOLL.**

THEITZELINGVAGABEN



WRDPN.COM

Mitarbeiterauswahl

Nicht jeder kann das!

Schrift und
Sprache
testen!

**JOBWUNSCH MIT 18:
WAS MIT MENSCHEN.**

**JOBWUNSCH MIT 37:
STEINE SIND TOLL.**

THE TYPE FOUNDRY



WRDPN.COM

Ausbildung



Bot Tango



Bot Tango

**Bot
Manager
gehört ins
CC Team!**



**Überschätzt Euch
nicht!**

Messen!



Letzter
Punkt

Laden sie uns ein!



Schlechten Service kann die Maschine heute schon besser.



Schlechter
Service



Digitaler
Wander



Roadmap

