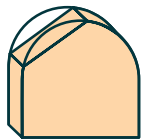


Produktion

Für die Produktionsbranche war 2020 sehr unbeständig, da sich die Nachfrage nach essentiellen Verbrauchsgütern veränderte und so Waren- und Lieferketten beeinflusst wurden.

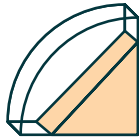


In dem dritten jährlichen Bericht zu Trends im Bereich Customer Experience von Zendesk berichteten Produktionsfirmen von großen Umstellungen in Bezug auf ihre Arbeitsweise.



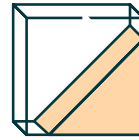
93 %

implementierten neue Tools oder Prozesse



46 %

managen Mitarbeiter remote



35 %

mussten Mitarbeiter entlassen

Gleichzeitig nahm das Engagement der Kunden zu. Produktionsfirmen verzeichneten einen Rekordanstieg des Volumens um 28 %, sodass es noch schwieriger wurde, mit den sich verändernden Kundenbedürfnissen mitzuhalten. Kein Wunder, dass sich 79 % der Supportmitarbeiter überfordert fühlten.

Die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, ist schwieriger denn je. Der diesjährige Bericht stellt fünf Trends vor, die Führungskräften im Bereich Customer Experience (CX) helfen, ganz vorne mitzuspielen.

TREND 01

Fokus auf CX

Dieses Jahr fand das Kundenerlebnis hauptsächlich online statt. Persönliche Interaktionen nahmen ab, aber die Bedeutung von sinnvollen Kundeninteraktionen blieb weiterhin essentiell.



67 %

der Produktionsfirmen sagen, dass CX im Vergleich zum Vorjahr an Bedeutung gewonnen hat

Online bedeutet das, dem Kunden ein konsistentes, personalisiertes Erlebnis auf allen Kanälen zu bieten.

Produktionsfirmen mit den zufriedensten Kunden haben mit einer 2,4-mal höheren Wahrscheinlichkeit in Omnichannel-Kommunikation investiert.

TREND 02

Eine interaktivere Welt

Eine gute Customer Experience heißt, dass man Kunden dort erreicht, wo sie sind. Aber genau das verändert sich – 64 % gaben an, 2020 neue Kanäle genutzt zu haben. Ein Großteil der Produktionsfirmen versucht, den Anschluss nicht zu verlieren – 78 % haben neue Wege der Kundeninteraktion ausprobiert.

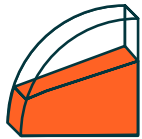
2021 dreht sich hier alles um Messaging-Kanäle. Produktionsfirmen sahen während der Pandemie einen 162%-igen Anstieg der Supportanfragen per SMS und 21 % der Unternehmen, die einen neuen Kanal hinzufügten, entschieden sich für selbigen Kanal. Social-Messaging-Apps waren genauso beliebt, aber noch mehr (36 %) entschieden sich dafür, auf ihren eigenen Websites oder in ihren Apps Messaging einzubetten. Das ist clever.

Produktionsfirmen mit den besten CX-Erlebnissen nutzen mit einer 1,4-mal höheren Wahrscheinlichkeit Messaging-Kanäle.

TREND 03

Fokus auf Agilität

Die Fähigkeit, sich schnell anzupassen, war schon lange sehr wichtig für Unternehmen. Aber 2020 hat völlig neue Maßstäbe gesetzt.



60 %

der Produktionsfirmen suchen Wege, um ihre Agilität zu verbessern,

indem sie sogenannte „Blended Agents“, KI und Workflow-Management-Tools nutzen.

Produktionsfirmen mit den kürzesten Lösungszeiten nutzen Workflow-Management-Tools mit einer 2,1-mal höheren Wahrscheinlichkeit.

TREND 04

Das Arbeiten der Zukunft beginnt jetzt

2020 hat unsere Arbeitsweise für immer verändert. 63 % der Produktionsfirmen haben offizielle Homeoffice-Pläne angekündigt. 68 % der Supportmitarbeiter sind mit ihrer aktuellen Ausstattung zufrieden. Allerdings waren über 40 % der CX-Manager nicht davon überzeugt, dass sie die richtigen Tools haben, um Erfolge zu messen.

Glücklicherweise gaben 75 % an, mit Entwicklern zu kooperieren, sodass sie ihre Supportlösungen an die Bedürfnisse ihrer Teams anpassen können.

Produktionsfirmen mit den schnellsten Lösungszeiten und den höchsten Zufriedenheitswerten nutzen mit einer 1,4-mal höheren Wahrscheinlichkeit Entwickler-Tools.

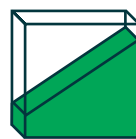
TREND 05

Der digitale Wendepunkt

Der digitale Wandel geht voran und es zeichnen sich zwei verschiedene Wege ab:

44 % gaben an, dass ihr CX-Budget 2020 anstieg, im Vergleich dazu sagten 33 %, dass das Budget gekürzt wurde.

Für 2021 sieht es besser aus.



54 %

der Produktionsfirmen gehen davon aus, mehr Budget in CX-Technologien zu investieren.

Wenn Sie sich einen Überblick über Customer Experience im Jahr 2021 [verschaffen wollen, sehen Sie sich den vollständigen CX-Trends Bericht an.](#)