

Deloitte Customer Insights

CRM im öffentlichen Sektor neu gedacht –
mehr Effizienz, bessere Services für Bürger:innen

Optimieren Sie Ihre Service-Prozesse mit der professionellen Beratung von Deloitte und der Implementierung modernster CRM-Technologie. So steigern Sie Ihre Effizienz und sind für zukünftige Herausforderungen bestens aufgestellt.

Wie gelingt effizientes Beziehungsmanagement mit Kund:innen im öffentlichen Sektor? Entdecken sie die fünf wichtigsten CRM-Features.

Egal ob ihr Unternehmen die Kommunikation mit Bürger:innen als Kundenservice, Bürgerservice, Kundendialog, Customer Care, oder ähnliches bezeichnet, wichtig ist, dass sich dahinter eine Serviceabteilung mit effizienten Prozessen und hohem Qualitätsanspruch verbirgt. Erfahren Sie, wie Sie mit professioneller Beratung von Deloitte und der Implementierung modernster CRM-Lösungen Ihre Prozesse optimieren können. So sind Sie bestens gerüstet, um die wachsenden Herausforderungen des Alltags und der Zukunft erfolgreich zu meistern.

Ob auf Staats- oder Gemeindeebene, der öffentliche Sektor ist in unserem Alltag unverzichtbar. Allerdings zeichnen sich bereits seit einiger Zeit Trends ab, die bestimmte Bereiche des öffentlichen Sektors unter Druck setzen oder in Zukunft noch stärker belasten können. Zu diesen Trends zählen unter anderem die rasante Digitalisierung, der scheinbar unumkehrbare demografische Wandel, der zunehmende Fachkräftemangel sowie die stetig steigenden und anspruchsvolleren Serviceanforderungen der Kund:innen.

Herausfordernde Entwicklungen für den öffentlichen Sektor

- Die **rasante Digitalisierung** bringt immer höhere technische Anforderungen mit sich.
- Der **demografische Wandel** und der **Fachkräftemangel** führen zu einem Verlust von wertvollem Unternehmenswissen.
- Kund:innen haben **zunehmende Erwartungen** rund um die Uhr kompetenten und zuverlässigen Service zu erhalten.

Um diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern, sind u. a. individuell zugeschnittene IT-Lösungen erforderlich, sowie ein zuverlässiger Partner, der kompetent bei der Auswahl der passenden Lösungen und darüber hinaus Ihr Unternehmen in jeder Phase der Transformation berät. Wir bei Deloitte unterstützen Sie mit strategischer Beratung und Umsetzung von Projekten im Bereich der digitalen Transformation. Dabei heben wir Ihre Prozesse mit Hilfe moderner SaaS-Lösungen von Salesforce und Creatio auf das nächste Level und stellen sicher, dass Ihre Organisation auch zukünftig den wachsenden Anforderungen gerecht wird.

Konkret bedeutet das für Sie: Deloitte setzt auf den Einsatz modernster CRM-Lösungen, um Ihre kundenzentrierte Kommunikation in den Abteilungen Service sowie Sales und Marketing zu revolutionieren. Mithilfe datengetriebener CRM-Systeme können Prozesse automatisiert, Effizienz gesteigert und konsistente Geschäftserlebnisse über verschiedene Kanäle hinweg sichergestellt werden. Darüber hinaus berät Deloitte Sie umfassend dazu, wie Sie Fachwissen innerhalb Ihres Unternehmens in den genannten Lösungen aufbauen, langfristig sichern und sowohl intern als auch für externe Partner nutzbar machen können. Dadurch verbessern Sie nicht nur die Qualität Ihres Serviceangebots, sondern stärken auch die Wahrnehmung und Reputation Ihres Unternehmens nach Außen sowie nach Innen.

Anleitung für die Meisterung der digitalen Transformation

- **Einsatz von CRM-Systemen**, um einen kundenzentrierten Ansatz verfolgen zu können.
- Auf **strategische Beratung** bei der Erstellung von Planung und Zielsetzung für die digitale Transformation setzen.
- Mit **professionellen Partnern** wie Deloitte die technologische Implementierung durchführen.
- **Kontinuierliche Weiterentwicklung der Systeme**, um auch zukünftige konkurrenzfähig zu sein.

Entdecken Sie auf den folgenden Seiten die zentralen Funktionen und Mehrwerte, die ein effektiver Einsatz von CRM-Systemen im Kundenservice ermöglicht. Zudem erhalten Sie Einblicke zu Deloitte als Ihr verlässlicher Partner und unseren bewährten „Way of Working“.

Die fünf wichtigsten CRM-Funktionalitäten für Ihren Kundenservice

Innerhalb einer CRM-Lösung können diverse Funktionen für unterschiedliche Fachbereiche wie Service, Sales oder auch Marketing abgebildet werden. Die benutzerfreundlichen CRM-Funktionalitäten für den Kundenservicebereich unterstützen Ihre Service-Mitarbeiter:innen bei der professionellen und effizienten Beantwortung von Kundenanfragen. Die Zentralisierung von Kundeninformationen und Prozessautomatisierung in einem CRM-System führen zu einer gesteigerten Produktivität innerhalb der Service-Teams. Schlussendlich wird dadurch die Bearbeitungszeit von Anfragen verkürzt, wodurch sich die Zufriedenheit Ihrer Kunden:innen steigert. Um Ihnen einen ersten Überblick zu ermöglichen, stellen wir nachfolgend die fünf wichtigsten Features vor.



1. Bearbeitung externer Anfragen über unterschiedliche Kanäle hinweg

Anfragen von Kund:innen können über unterschiedliche Kanäle wie E-Mail, Kontaktformulare auf der Homepage, Social Media oder Telefon eingehen. Ein CRM-System unterstützt Ihre Organisation dabei Anfragen aus Ihren unterschiedlichen Kanälen automatisiert an einem „Ort“ zu bündeln. Dadurch haben Service-Mitarbeiter:innen eine zentrale Übersicht über den gesamten Arbeitsvorrat und können aus einem System heraus antworten und die Informationen an unterschiedliche

Kanäle zurückspielen, ohne dass der Kontext dabei verloren geht. Dies erhöht die Kundenzufriedenheit, da Anfragen schneller bearbeitet werden können und der Kunde oder die Kundin eine Antwort über einen bevorzugten Kommunikationskanal erhält. Schlussendlich erlauben eine zentrale Abbildung und Beantwortung von Fragen, eine übergreifende Analyse rund um alle Anfragen, die Sie in der laufenden Optimierung Ihrer Prozesse unterstützt.



2. Automatisierte Erfassung und Zuweisung von E-Mail und Website-Anfragen

Besonders viele Kundenanfragen gehen via E-Mail und Unternehmens-Webseiten ein. Hierbei unterstützt ein CRM-System darin, den Arbeitsvorrat korrekt im System abzubilden und der zuständigen Abteilung bzw. den passenden Mitarbeiter:innen zuzuweisen. Gelangt zum Beispiel eine Anfrage auf eine bestimmte Service-E-Mail-Adresse ein, wird automatisch eine Kundenanfrage im CRM-System erstellt. Je nach Definition können neben Kontaktinformationen und dem

Wortlaut des Anliegens, auch Inhalte der Anfrage, wie etwa das betroffene Themengebiet, automatisch vom System ausgelesen werden. Zudem ermöglicht eine CRM-Lösung im Kundenservice, eingehende Anfragen – unabhängig vom Kommunikationskanal – anhand vordefinierter Kriterien automatisch Mitarbeiter:innen zuzuweisen, der über die erforderlichen Fähigkeiten zur Beantwortung verfügt. Hierbei nehmen wir uns als Ihr Berater ausreichend Zeit, um basierend auf Best Practices

und Ihren unternehmensspezifischen Anforderungen die Definitionen für Automatismen vorzunehmen. Somit können Sie durch diese Features sowohl die Antwortzeit als auch die Qualität der Rückmeldung an Ihre Kunden:innen optimieren, da sichergestellt wird, dass die Anfrage dem oder der am besten passenden Mitarbeiter:in vorgelegt wurde.



3. Ihre zentrale Wissensdatenbank

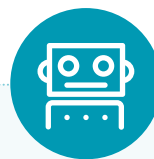
Nicht jede Anfrage, die bei Ihrem Kundenservice-Team eingeht, ist eine gänzlich neue Anfrage. Daher sollten alle Mitarbeiter:innen Zugriff auf bereits gesammeltes Wissen haben. Einerseits um Zeit in der Beantwortung zu sparen und andererseits, um die Konsistenz und Qualität der Rückmeldungen sicherzustellen. Innerhalb eines CRM-Systems kann das Wissen beispielsweise in Form von sogenannten Wissensartikeln erfasst und kategorisiert werden. Intelligente Such- und Filterfunktionen, ermöglichen das rasche Auffinden der gewünschten Informationen. Außerdem können Wissensartikel von dedizierten Mitarbeiter:innen überarbeitet sowie ergänzt und dadurch weiteres Know-how zentral aufgebaut werden.

Gleichzeitig scannt das CRM-System die eingehenden Kundenanliegen und sucht in der Wissensdatenbank automatisch nach passenden Wissensartikeln und spielt diese dem Service-Mitarbeiter:innen in Form von Links zu den Artikeln aus. Darüber hinaus können diese auch automatisch der Service-Anfrage hinzugefügt werden und so die noch schnellere Beantwortung ermöglichen.

In der finalen Ausbaustufe kann das vorhandene Wissen auch über ein Self-Service-Portal Kund:innen jederzeit zur Verfügung gestellt werden, um wiederkehrende Anfragen zu vermeiden und dem Trend des 24/7 Kundenservice gerecht zu werden.

Lesen Sie die Erfolgsgeschichte zur zentralen Wissensdatenbank von den Wiener Linien: **„Mit digitaler Transformation zu gesteigertem Erfolg im Kundenservice“**

<https://www.deloittedigital.com/at/de/work/wiener-linien.html>



4. Unterstützung durch Künstliche Intelligenz

Künstliche Intelligenz ist bereits in vielen Bereichen unseres Lebens integriert. Auch innerhalb eines effizienten Kundenservice-Systems kann Künstliche Intelligenz unterschiedliche Prozesse unterstützen sowie wiederkehrende Aufgaben übernehmen. So kann KI in Form eines Chatbots, in der Zuweisung von Anfragen an Mitarbeiter:innen oder in der Analyse der Emotionen innerhalb eines Anfragetextes unterstützen. Das letzte Wort hat jedoch der Mensch – so ist es jederzeit möglich, dass ein oder eine Mitarbeiter:in in die durch künstliche Intelligenz erzeugten Ergebnisse eingreifen kann.

Zudem können Zusammenfassungen zur Kunden- bzw. Anfragenhistorie

dank KI innerhalb weniger Minuten erstellt werden und ersparen Ihren Mitarbeiter:innen aufwendige Suchanfragen im System. Mit KI kann in die Vergangenheit, die Gegenwart und natürlich auch in die Zukunft geblickt werden. Durch KI-basierte Analysen von Kundeninteraktionsdaten und Kaufhistorie können Trends, häufige Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt werden, wodurch Sie Probleme proaktiv angehen und Ihre Servicestrategie verbessern können.

Durch KI-gestützte Bearbeitung können Service Mitarbeiter:innen die gewonnene Zeit für komplexere Anfragen nutzen und die Service-Effizienz erhöhen.

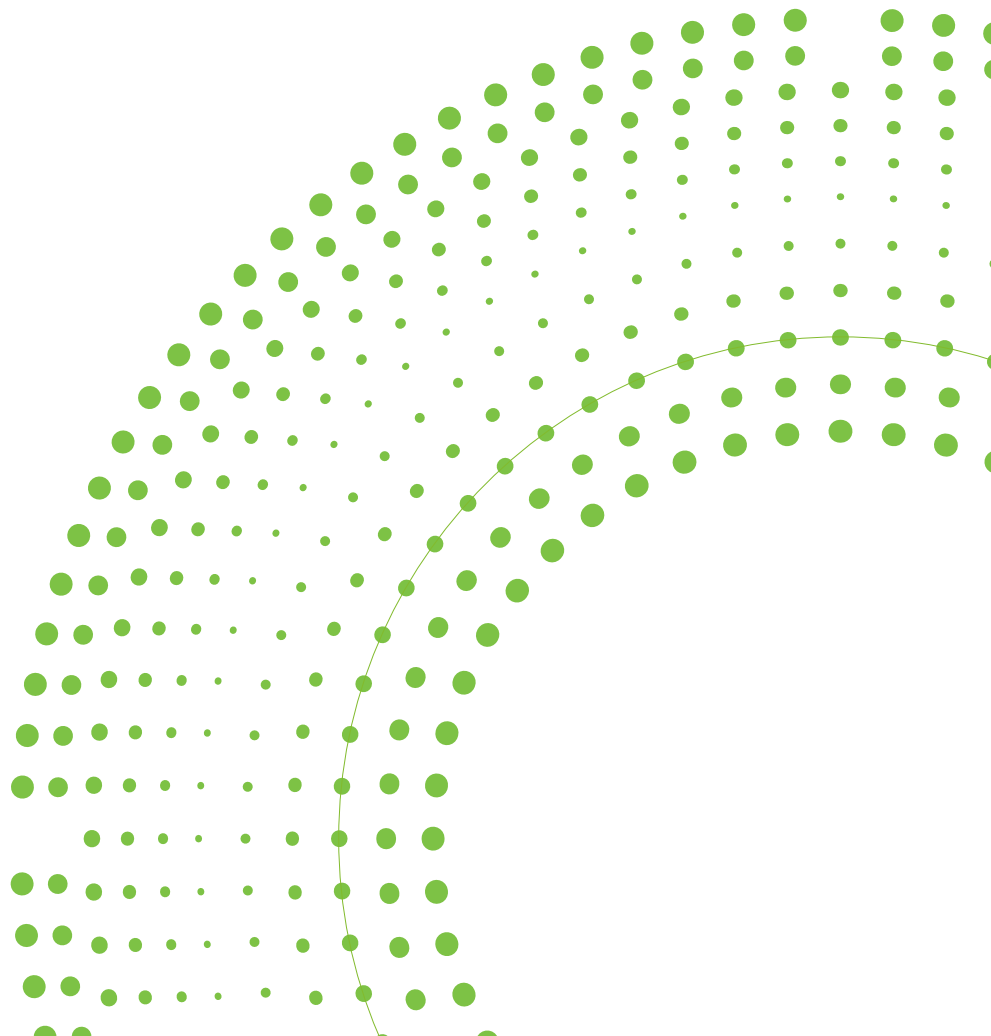


5. Reporting & Visualisierung von Daten

Innerhalb eines CRM-Systems können Sie diverse Daten über Arten und Inhalte von Kundenanfragen sowie deren Beantwortung sammeln. Daraus lassen sich Informationen zur Anpassung von Produkten, Angeboten und Prozessen ableiten. Individuelle und standardisierte Reporting-Templates sowie vielfältige Visualisierungsmöglichkeiten ermöglichen die Erstellung dynamischer und interaktiver

Dashboards für verschiedene Nutzergruppen. So lassen sich Trends rasch darstellen und es können fundierte, datengetriebene Geschäftsentscheidungen getroffen werden. Basierend auf einer aktuellen sowie historischen Datenbasis behalten Sie somit Ihre Kundeservice-Ziele stets im Blick und können durch kontinuierliche Verbesserung die Kundenzufriedenheit steigern.

Unsere CRM-Expert:innen von Deloitte wissen auf welche Features es für ein erfolgreiches CRM-Projekt ankommt. Wir beraten Sie gerne im Rahmen eines kostenlosen Erstgesprächs zu Ihren individuellen Anforderungen, damit auch Sie zukünftig von einer gesteigerten Produktivität Gebrauch machen können. Nachfolgend erfahren Sie mehr über uns und unseren Ansatz, wie wir Ihre zukunftsfähige CRM-Lösung gemeinsam definieren, implementieren und kontinuierlich optimieren können.



Deloitte als Ihr Partner für digitale Transformation in den Bereichen Service, Sales und Marketing

Mit unserer bewährten Kombination aus Beratung, Lösungsdesign und Implementierung treiben wir Ihre digitale Transformation voran. Dabei greifen wir auf Industrie- und Tool-Know-how zurück und entwickeln Erfolg unterstützende CRM-Systeme.

Egal ob Service, Sales oder Marketing – wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen die für Sie perfekte Omnichannel-Lösung, um Geschäftsprozesse effizienter zu gestalten und das Kundenerlebnis auf ein neues Level zu heben.

Unsere zertifizierten Expert:innen begleiten Sie dabei durch den gesamten Prozess – von der ersten Analyse über die Implementierung bis hin zur langfristigen Optimierung. Dabei stellen wir sicher, dass Ihr CRM-System nicht nur technisch einwandfrei funktioniert, sondern spürbaren und nachhaltigen Mehrwert für Ihr Unternehmen und Ihre Kund:innen schafft.

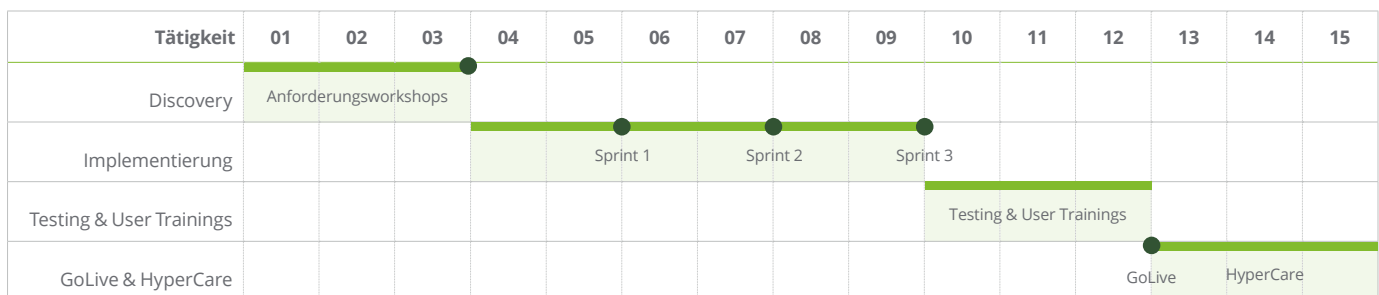
Setzen Sie auf unser Know-how – für exzellenten Service und nachhaltigen Erfolg.

Wir starten jedes Projekt mit einer zielgerichteten, dreiwöchigen Discovery-Phase, in der wir bestehende Systeme und Prozesse gemeinsam mit Ihnen analysieren. Anschließend definieren und priorisieren wir die wichtigsten Anforderungen und zeigen Ihnen CRM-Lösungsansätze, die sich nahtlos in Ihre Abläufe integrieren lassen. Unsere Umsetzung folgt einem agilen Implementierungsansatz, der schnelle Ergebnisse ermöglicht: Innerhalb kürzester Zeit erhalten Sie erste funktionsfähige CRM-Funktionalitäten, die wir gemeinsam mit Ihrem Team testen und optimieren. So verkürzen wir lange Freigabeprozesse, beschleunigen die Einführung und sorgen für eine passgenaue Lösung – einfach, effizient und zukunftssicher. Im Anschluss an die Implementierungsphase gehen wir in eine Pilotphase und schulen zukünftige

Anwender:innen der Lösung. Über den Go-Live hinaus betreuen wir Sie im Rahmen einer Hypercare-Phase und stehen auch anschließend für gezielten Support bereit. So können wir Ihnen in **ca. drei Monaten & ab €50.000*** ein grundlegendes Service-System bereitstellen.

*Annahme basierend auf Projekterfahrung. Abhängig von tatsächlichem Umfang der Anforderungen.

High Level Projektplan - 15 WOCHEN



Wie wir Sie entlang Ihres CRM-Projektes unterstützen:

- **Individueller Ansatz:**

Maßgeschneiderte Lösungen, die exakt auf Ihre spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen abgestimmt sind.

- **Breites Fachwissen im öffentlichen Sektor:**

Unser Team kombiniert tiefgreifende Kenntnisse im öffentlichen Sektor mit Expert:innenwissen in digitaler Transformation.

- **Lösungsspezifisches Know-how:**

Unsere Deloitte-Expert:innen verfügen über zahlreiche Zertifizierungen in verschiedenen CRM-Lösungen und maximieren so das Potenzial jeder Plattform.

- **Nachhaltige Ergebnisse:**

Wir stellen sicher, dass unsere digitalen Lösungen langfristige Vorteile bieten und kontinuierliche Verbesserungen ermöglichen.

Jetzt bereit Ihren Kundenservice auf das nächste Level zu heben?

Dann vereinbaren Sie noch heute einen Termin mit unseren Service Expert:innen für ein unverbindliches Erstgespräch.



+43 664 80 537 2490
marcalbers@deloitte.at

Trusted Technologies – Verlässliche Lösungen für nachhaltigen Erfolg

Deloitte arbeitet mit den führenden und innovativsten Anbietern von CRM-Lösungen zusammen, um Ihnen maßgeschneiderte Lösungen mit nachhaltigem Mehrwert zu bieten. Dank unserer strategischen Partnerschaften mit Salesforce und Creatio können wir gemeinsam mit Ihnen die optimale CRM-Lösung basierend auf Ihren individuellen Anforderungen auswählen.



Salesforce ist die weltweit führende Technologie für Customer Relationship Management, die Ihnen hilft, Ihre Kundenbeziehungen aufzubauen und zu verbessern.

Erfahren Sie mehr unter:
<https://www.salesforce.com/de/>



Creatio ist eine vollumfängliche Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen jeglicher Art mit No-Code und maximalem Gestaltungsfreiraum. Creatio erlaubt es Nutzer:innen ihre Kundendaten sowie Prozesse beliebiger Art und Komplexität, zu verwalten.

Besonders Highlight: Die Lösung steht sowohl als SaaS als auch On Premise zur Verfügung.

Lernen Sie mehr unter:
<https://www.creatio.com/>

Weitere Partner: Parloa, Linkthat, Braze



Kontakt: Unsere Experten für den öffentlichen Sektor



Salim Sayimer

Director

ssayimer@deloitte.at

+43 664 232 56 71



Marc Albers

Manager – Public Industry Lead

marcalbers@deloitte.at

+43 664 80 537 2490

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

Deloitte Legal bezieht sich auf die ständige Kooperation mit Jank Weiler Operenyi, der österreichischen Rechtsanwaltskanzlei im internationalen Deloitte Legal-Netzwerk.

Deloitte ist ein global führender Anbieter von Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory sowie Risk Advisory. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ in mehr als 150 Ländern und Regionen betreuen wir vier von fünf Fortune Global 500® Unternehmen. „Making an impact that matters“ – ca. 460.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deloitte teilen dieses gemeinsame Verständnis für den Beitrag, den wir als Unternehmen stetig für unsere Klientinnen und Klienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gesellschaft erbringen. Mehr Information finden Sie unter www.deloitte.com.

Diese Kommunikation enthält lediglich allgemeine Informationen, die eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen können. Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk an Mitgliedsunternehmen oder mit ihnen verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ bieten im Rahmen dieser Kommunikation keine professionelle Beratung oder Services an. Bevor Sie die vorliegenden Informationen als Basis für eine Entscheidung oder Aktion nutzen, die Auswirkungen auf Ihre Finanzen oder Geschäftstätigkeit haben könnte, sollten Sie qualifizierte, professionelle Beratung in Anspruch nehmen.

DTTL, seine Mitgliedsunternehmen, mit ihnen verbundene Unternehmen, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ihre Vertreterinnen und Vertreter übernehmen keinerlei Haftung, Gewährleistung oder Verpflichtungen (weder ausdrücklich noch stillschweigend) für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in dieser Kommunikation enthaltenen Informationen. Sie sind weder haftbar noch verantwortlich für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt in Verbindung mit Personen stehen, die sich auf diese Kommunikation verlassen haben. DTTL, jedes seiner Mitgliedsunternehmen und mit ihnen verbundene Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen.