

UNBLU CASE STUDIES

# Hervorragender Kundendienst

unblu

SWISS POST+

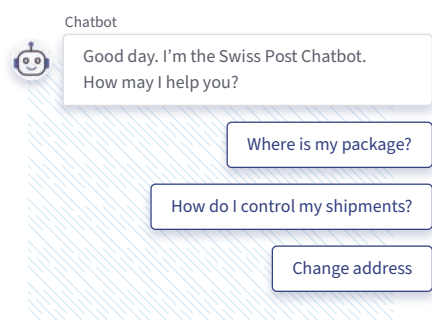


## Kontext

Die Schweizerische Post bedient jährlich 2,5 Millionen Kunden und spricht dabei eine breites Spektrum von Kundenprofilen, Altersgruppen und digitalen Kompetenzen an. Um sich an eine sehr unterschiedliche Kundschaft anzupassen,

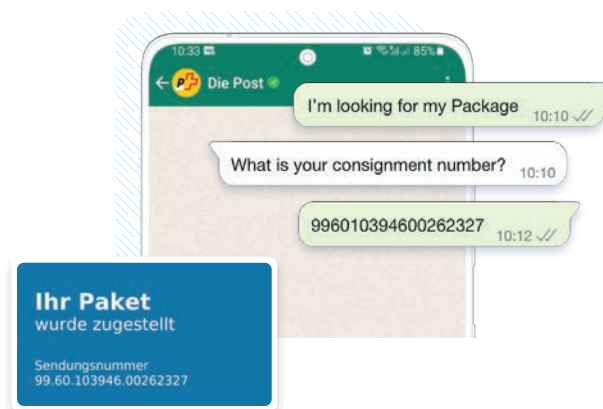
hat die Schweizerische Post beschlossen, ihre Servicekanäle zu erweitern, damit alle Kundensegmente ihren bevorzugten Kommunikationsweg finden können.

## Chatbot und Live Chat



Ermöglicht den Support für Kundenanfragen auf der Schweizerischen Post-Website

## WhatsApp

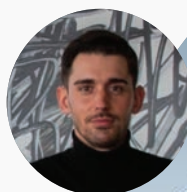


Bietet einen zusätzlichen asynchronen Kanal, um Kunden bei ihren Online-Anfragen zu unterstützen.

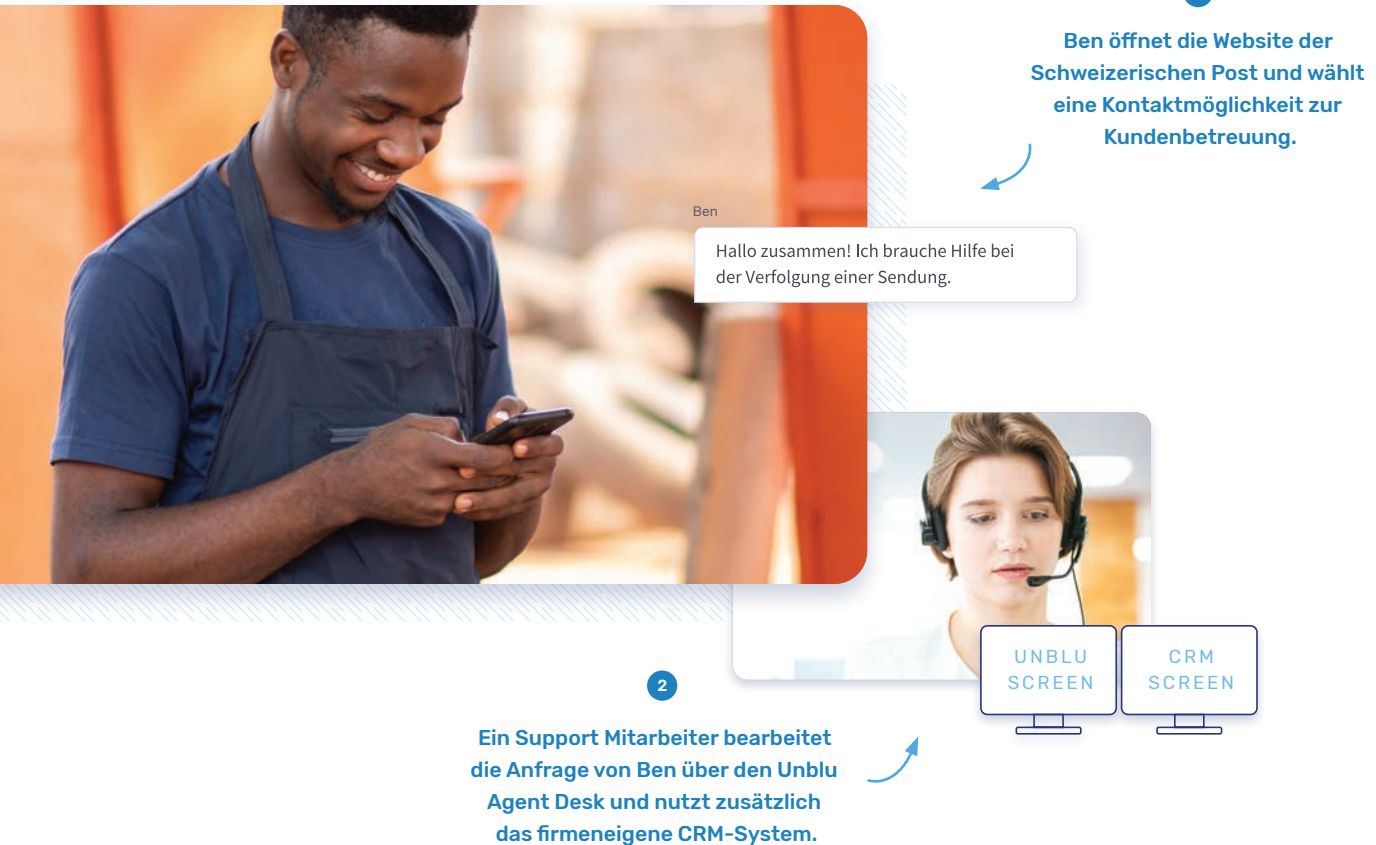
*“Unsere Kombination aus Chatbot und Live-Chat hat sich in den letzten Jahren als sehr erfolgreich erwiesen. Die Einführung von asynchronem Messaging wird unserem Unternehmen einen noch grösseren Vorteil zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bringen.”*

*Raphael Tanner,  
Leiter Konversationsdesign & AI Content  
Management bei der Schweizerischen Post*

**SWISS POST** 



## Umsetzung



### UNBLU SCREEN

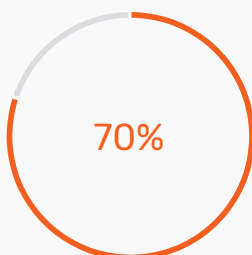
#### Unblu Agent Desk - Hauptschnittstelle

Mitarbeitende der Schweizerischen Post können mit dem Agent Desk alle eingehenden schriftlichen Anfragen bearbeiten. Telefonische Anfragen werden durch die Nutzung unserer PIN-basierten Co-Browsing-Funktionen unterstützt.

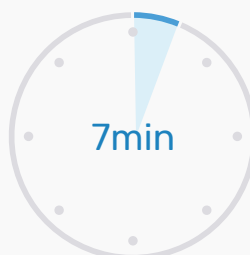
### CRM SCREEN

#### Integriert mit CRM

Jede eingehende Kundenanfrage wird identifiziert, protokolliert und automatisch vom Swiss Post CRM konsolidiert. Wenn der Kunde identifiziert ist, können Schlüsselinformationen angezeigt werden (z.B. der Paketstatus), um dem Agenten zu helfen, die Situation zu verstehen und zu lösen.



70% Lösung beim  
Erstkontakt (FCR)

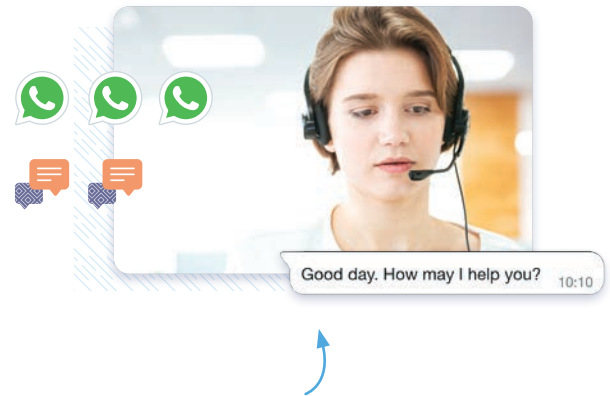
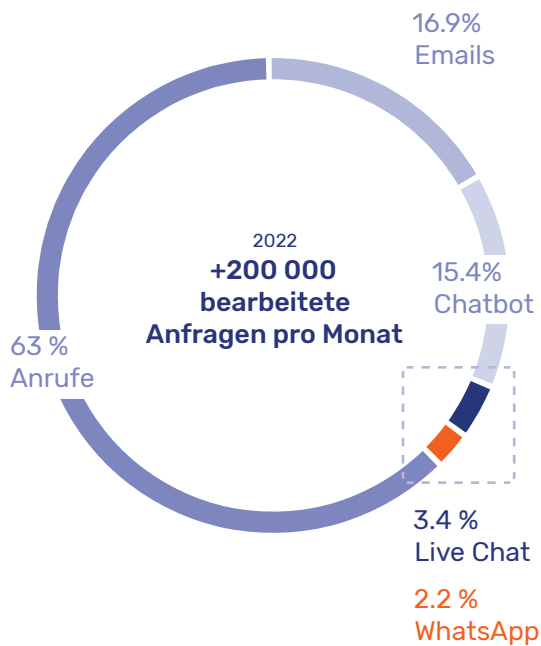


7 Minuten durchschnittliche  
Bearbeitungszeit



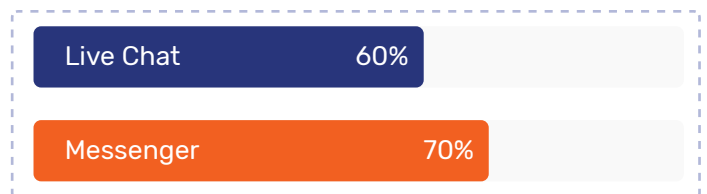
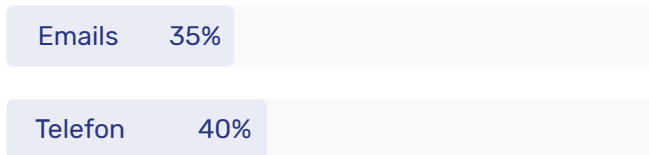
Kundenzufriedenheit

## Bislang erzielte Ergebnisse:



Die Agenten können gleichzeitig zwei Live-Chat-Session und drei WhatsApp-Session führen.

## Lösungsfindung beim Erstkontakt pro Kanal



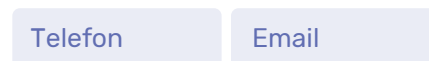
## Auswahlmöglichkeiten anbieten

*“Innerhalb weniger Wochen nach dem Start unseres WhatsApp-Kanals hatten wir bereits mehr als 4000 Anfragen. Das bestätigt uns in unserer Überzeugung, dass guter Kundenservice der Schlüssel zum Erfolg ist. Live-Chat und WhatsApp haben sich auch als viel effektiver erwiesen, um eine hohe FCR zu erreichen.”*

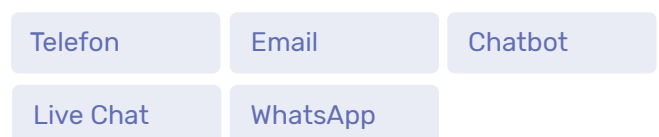
Raphael Tanner, Lead Conversation Design & AI Content Management at Swiss Post



### Kanäle vor der Einführung von Unblu



### Kanäle nach der Einführung von Unblu



# Möchten Sie mehr über Unblu erfahren?

Besuchen Sie [www.unblu.com/resources](http://www.unblu.com/resources) für Zugriff auf Webinare,  
Dokumente und Anwendungsfälle rund um unsere  
Funktionen und Lösungen.

Schicken Sie uns bei Fragen gerne eine E-Mail an [sales@unblu.com](mailto:sales@unblu.com)

