

CX-TRENDS 2023

CX-Trends für den öffentlichen Sektor

Halten Sie das Gespräch mit Bürgern am Laufen – durch eine nahtlose Customer Experience im öffentlichen Sektor.



Bieten Sie Bürgern eine erstklassige Customer Experience (CX)

Wenn es um eine großartige „Customer Experience“ geht, denken wir nicht unbedingt sofort an den Kontakt mit Ämtern und Behörden. Doch Steuergeld ist gut investiert, wenn Bürger mit Ämtern und Behörden – auf lokaler, kommunaler und Landesebene – mühelos Kontakt aufnehmen können, egal ob es darum geht, den Führerschein zu verlängern oder Steuern zu bezahlen.

In vielen Ämtern und Behörden sind jahrzehntealte Technologien mit getrennten Datenquellen im Einsatz. Diese veralteten Systeme erschweren die Bereitstellung eines nahtlosen, persönlichen Supports für Bürger über alle Kanäle hinweg. Wird jedoch in die Zentralisierung von Daten und die Erneuerung alter Systeme investiert, können Ämter und Behörden mit Hilfesuchenden über den jeweils von ihnen bevorzugten Kommunikationskanal interagieren – ganz gleich, ob über soziale Medien, Chat, SMS, E-Mail oder Telefon.

Zendesk ermöglicht es Ämtern und Behörden, Bevölkerungsdaten präzise zu analysieren und als Grundlage für Entscheidungen heranzuziehen. Gleichzeitig werden umfassender Datenschutz und die Einhaltung aller rechtlichen Bestimmungen gewährleistet. Mit Zendesk und dem Einsatz von auf künstliche Intelligenz (KI) gestützten Chatbots kann die Effizienz gesteigert werden, da Antworten auf häufig gestellte Fragen automatisch erfolgen und nicht mehr durch Kundendienst-Mitarbeiter bereitgestellt werden müssen. Zusätzlich kann KI beim Auffinden von Formularen helfen und die Ratsuchenden mit einem Kundendienst-Mitarbeiter verbinden, sollte ein Anliegen ein persönliches Gespräch erfordern.

Top-CX-Trends für 2023

Die wirtschaftliche Unsicherheit und die anhaltende Pandemie haben dazu geführt, dass sich die Erwartungen der Kunden in den letzten drei Jahren verändert haben. Kunden haben deutlich gemacht, dass sie immersive Experiences wollen – natürliche, fließende Interaktionen mit den Unternehmen, bei denen sie kaufen. Und auch Bürger haben mittlerweile dieselben Anforderungen an Behörden und Ämter.

Hier kommen die 5 Top-Trends, die laut der CX-Trends 2023 von Zendesk diese neuen Anforderungen an die CX im öffentlichen Sektor antreiben:



1 KI-Experiences werden immer ausgereifter und nahtloser

Chatbots werden täglich besser darin, natürliche Sprache zu verwenden. Bürger sind überwiegend der Meinung, dass Bots sehr gut darin sind, einfache Fragen zu beantworten – und sie sind häufiger schneller als echte Kundendienst-Mitarbeiter.



2 Conversational Experiences eröffnen Bürgern neue Möglichkeiten

Bürger erwarten mittlerweile, dass jede Person, mit der sie interagieren, den vollständigen Kontext zu früheren Interaktionen hat. Wenn ein Bürger eine Textnachricht oder E-Mail schickt, oder eine Behörde zurückruft, möchte er, dass ein neuer Kundendienst-Mitarbeiter die Konversation nahtlos fortsetzen kann.



3 Bürger wünschen sich umfassendere Personalisierung

Bürger wollen, dass Behörden und Ämter die großen Datenmengen nutzen, um eine echte, personalisierte Experience anzubieten. Servicedaten können Insights liefern, wie zum Beispiel Ticketvolumen, Ticketdauer, Stimmung, CSAT, genutzter Kontaktkanal, Dauer bis zur vollständigen Lösung eines Tickets und mehr.



4 Befinden und Stimmung der Bürger verändern die CX

Fast die Hälfte der Wähler gibt an, dass ihre Frustration im letzten Jahr zugenommen hat, 55 Prozent fühlen sich zunehmend gestresst und 52 Prozent sagen, dass der Umgang mit dem Support sie anstrengt. KI-gestützte Technologie kann dabei helfen, Absicht und Stimmung hervorzusagen. Mit diesem Wissen kann es Kundendienst-Mitarbeitern besser gelingen, die Wogen zu glätten.



5 CX-Teams brechen im Zuge der fortschreitenden Integration Silos auf

Um die Effizienz zu steigern und eine bessere Experience für Bürger zu bieten, müssen Daten teamübergreifend geteilt werden. So kann die Experience persönlich und immersiv werden.