

**A**genten im Service und im Vertrieb sind oft der erste Kontaktpunkt für Kunden und damit das „Gesicht“ des Unternehmens. Ein zufriedener Kunde ist elementar für den Unternehmenserfolg.

Der Agent trägt signifikant dazu bei. Gleichzeitig befinden sich die Anforderungen an Agenten im Service und Vertrieb im stetigen Wandel. Kunden haben immer mehr Auswahlmöglichkeiten, sind gut informiert und nutzen die vielfältigen Möglichkeiten des Produkt- und Preisvergleichs. Unternehmen müssen Schritt halten und sich kundenorientiert ausrichten, um das Kundenerlebnis positiv zu gestalten, den Kunden an die Marke zu binden und damit wettbewerbsfähig zu bleiben. Hier ist ein ganzheitlicher Ansatz nötig, der von weichen Faktoren wie der Mitarbeiterauswahl und -qualifikation bis hin zu den eingesetzten Technologien reicht. Nur mit Automatisierung ist der durch die digitale Transformation angestoßene Wandel nicht zu meistern.

Michael Brehm, Gründer und Geschäftsführer von i2x, einem automatischen Trainer auf Basis von Spracherkennung und künstlicher Intelligenz, sieht die folgenden Skills für Contact Center-Agenten als unabdingbar:

### Empathie

Die Fähigkeit, Empfindungen und Persönlichkeitsmerkmale zu erkennen, macht den Menschen im Contact Center unersetzlich. Computer können aber dabei helfen, Hinweise aus der Sprache zu erkennen und Rückschlüsse zu Emotionen zu ziehen. Diese Daten können dann gepaart mit Handlungsempfehlungen an den Agenten gegeben werden. Die adäquate Reaktion darauf beherrscht jedoch nur der Mensch.

### Sprachfähigkeit

Die richtige Ausdrucksweise macht den Unterschied. Agenten sollten flüssig und präzise sprechen. Auch die Stimme darf nicht unterschätzt werden, spricht man zu leise, versteht der Kunde den Agenten nicht, spricht er zu laut, ist der Kunde abgeschreckt und fühlt sich übergangen. Zu viele Füllwörter verwässern die Aussage, wirken inkompetent und sollten vermieden werden. Ein kontinu-

# WELCHE SKILLS BRAUCHT DER AGENT VON MORGEN?

## Herausforderungen eines dynamischen Arbeitsumfeldes.

ierliches Training ist der effektivste Weg, die Sprache der Agenten zu perfektionieren.

### Selbstbewusstsein, Resilienz und Frustrations-Resistenz

Kundenservice oder Kaltakquise kann frustrierend sein, deshalb ist es nötig, intrinsisch motivierte Mitarbeiter zu haben, die mit ihrer Positivität jeden Arbeitstag meistern. Zusätzlich ist es wichtig, die Agenten durch Vorgesetzte, aber auch durch Tools immer wieder zu motivieren und aufzumuntern. Der Einsatz von benutzerfreundlichen Programmen kann die Motivation, Loyalität und Zufriedenheit im Job stärken.

### Breites und gleichzeitig fachspezifisches Wissen

Agenten sind heutzutage oft Allzweckwaffen und müssen sich mit vielen verschiedenen Produkten, deren Details und Funktionen auskennen. Bei hoher Mitarbeiterfluktuation sind daher drei Sachen wichtig: Schnell lernende Mitarbeiter, effizientes Onboarding und ein optimal in das Tagesgeschäft integriertes Knowledge Management-Tool, das mit möglichst wenigen Klicks relevantes Wissen zeigt.

### Organisationstalent und Sorgfalt

Eingaben in CRM-Systeme sind der häufigste Konfliktgrund zwischen Vorgesetzten und Agenten. Vorgesetzte profitieren von Reports, während Agenten die Systeme mit Informationen befüllen müssen. Ihren wahren Nutzen entfalten CRM-Systeme aber nur, wenn Agenten die Eingaben sauber und stets vollständig machen. Daher sind technische Helfer für Mitarbeiter wertvoll, die das Gespräch aufzeichnen, zusammenfassen und Agenten an kritischen Stellen im Tele-

fonat navigieren lassen. Somit wird die Dateneingabe vereinfacht.

Agenten brauchen Raum für Schulungen und Weiterbildungen. Gibt es Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung, bleiben Agenten langfristig motiviert und loyal. Innovative Technologien zur Unterstützung des Arbeitsalltages und des Trainings, gepaart mit regelmäßigem Feedback, schaffen eine Grundlage zur stetigen Weiterentwicklung der Skills.

i2x bietet eine Technologie, die Feedback mit Training und Wissensmanagement verbindet. Diese Kombination befähigt die Mitarbeiter, ihre Kompetenz am Telefon zu erhöhen, ohne an teuren Schulungen teilzunehmen oder die Zeit der Teamleiter zu beanspruchen. Dies ist möglich, indem automatisch individuelles Feedback an die Mitarbeiter gegeben wird und persönliche Entwicklungsfelder gezielt adressiert werden. i2x verbessert so die Konvertierungsrate, steigert die Kundenzufriedenheit und verkürzt die Einarbeitungszeit. Vorgesetzte haben erstmalig die Möglichkeit, alle im Contact Center generierten Daten zu erheben und zu nutzen. Dies gelingt, indem i2x Telefonate automatisch transkribiert. Dadurch wird eine strukturierte Datenbasis geschaffen, die vielseitig nutzbar ist, zum Beispiel, um Einblicke in das Verhalten der Agenten zu bekommen, Defizite und Trends zu identifizieren oder große Teams besser zu steuern.



### Michael Brehm

Gründer und Geschäftsführer  
+49 (0) 30 726 212 70  
[www.i2x.ai/teams/](http://www.i2x.ai/teams/)