

BESSERE UNTERSTÜTZUNG UND MEHR SELBSTBESTIMMUNG

WFO und Agent Empowerment im Contact Center.

Die Dynamik des Kundenservice hat sich verändert und die Anforderungen der Kunden sind gestiegen. Dazu gehört eine wachsende Vielfalt der genutzten Kommunikationskanäle ebenso wie höhere Erwartungen an die Reaktionsgeschwindigkeit oder die Möglichkeit, Anliegen mithilfe von Self Service-Anwendungen schnell und unkompliziert in Eigenregie zu klären.

Um diesen Erwartungen Rechnung zu tragen, müssen wir diese Anforderungen nicht nur vom Kunden her denken, sondern auch in Bezug auf eine weitere wichtige Zielgruppe betrachten: Die Mitarbeiter im Kundenservice. Denn so wie sich die Anforderungen der Kunden an den Kundenservice mit dem technologischen Fortschritt weiterentwickelt haben, haben sich auch die Ansprüche der Mitarbeiter im Contact Center verändert. Und motivierte und engagierte Mitarbeiter sind relevante Faktoren für hohe Kundenzufriedenheit.

Zwei wichtige Begriffe in diesem Kontext sind Agent Experience und Agent Empowerment. In Analogie zum Begriff der Customer Experience versteht man unter Agent Experience die Anwenderfreundlichkeit der genutzten Softwaresysteme. Im Kern geht es darum, dass die technische Ausstattung am Arbeitsplatz die Mitarbeiter optimal dabei unterstützt, ihre Arbeit effizient und flexibel zu erledigen.

In einer vor kurzem im Auftrag von Aspect durchgeführten Umfrage unter amerikanischen Contact Center-Agenten wurden die Agenten unter anderem gefragt, was für sie wichtig ist, damit sie zufriedener und engagierter arbeiten. Neben besserer Work/Life-Balance, einem wertschätzenden Arbeitsumfeld und höherer Bezahlung findet sich auch

die Komponente Software: 80 Prozent der Agenten gaben an, dass einfache, benutzerfreundliche Software wichtig ist für ihr Engagement und ihre Fähigkeit, Kunden besseren Service zu bieten (Quelle: 2018 Aspect Agent Experience Index).

Eng damit verknüpft ist der Begriff Agent Empowerment, denn „empower“ bedeutet sowohl befähigen als auch bevollmächtigen. Es geht also zum einen darum, den Agenten so zu befähigen, dass er seine Aufgaben erfüllen kann und darüber hinaus geht es darum, ihm mehr Eigenverantwortung zu überlassen. Was wiederum Hand in Hand geht.

Dabei geht es nicht darum, den Agenten alleine zu lassen oder auf Steuerungsmöglichkeiten zu verzichten, sondern vielmehr um Wissen und Best Practices, um Unterstüt-

zung und Transparenz. Engagement und Befähigung setzen voraus, dass die Agenten wissen, was von ihnen erwartet wird und ihre Fähigkeiten so zu schulen, dass sie diese Erwartungen erfolgreich erfüllen können. Das betrifft den Umgang mit den verwendeten Softwarelösungen wie CRM-Systemen oder Wissensdatenbanken ebenso wie inhaltliche Schulungen zu den über das Contact Center betreuten Produkten oder Dienstleistungen.

Denn „Wissen ist Macht“, oder besser: Wissen ist die Befähigung zum Handeln. Und diese Befähigung geht einher mit größerer Autonomie – je mehr die Mitarbeiter wissen und je besser sie mit allen erforderlichen Informationen ausgerüstet sind, desto mehr können sie eigenverantwortlich handeln und so zur Verbesserung des Kundenservice beitragen.



Wissen vermitteln, Agenten stärken und motivieren

Komplexität und Wissenszuwachs sind gewünscht: 68 Prozent der befragten Agenten stimmen der Aussage zu, dass anspruchsvollere Aufgaben dazu beitragen, dass sie zufriedener mit ihrer Arbeit sind und sich ihrem Unternehmen enger verbunden fühlen!



Agent Empowerment ist ein zunehmend wichtiges Puzzlestück für das WFO-Gesamtbild.

Wissensvermittlung bedeutet sowohl Schulung als auch Zugang zu Informationen oder Fachkenntnissen. Wenn Agenten nur einmal eine Schulung erhalten und Informationen in Handbüchern nachschlagen müssen, bedeutet dies, dass kollektives Wissen und die kollektive Erfahrung der Mitarbeiter nicht genutzt werden, bzw. verlorengehen. Mit modernen Technologien und Tools, von Spracherkennung über kontinuierlich aktualisierte Verzeichnisse bis hin zu Online Collaboration, können Agenten schnell und einfach die Informationen finden, die sie brauchen, um das Problem eines Kunden zu lösen. Mit integrierten Mechanismen, um individuell angepasste Schulungen durchzuführen oder der Einrichtung von Team-Foren, in denen Agenten neue Ideen austauschen können, wächst die kollektive Wissensbasis.

Nur selten wird verfolgt, wie sich Contact Center-Investitionen auf die Agent Experience und die daraus resultierende Steige-

rung der Kundenzufriedenheit und Effizienz auswirken. Dabei können Unternehmen, die darauf achten, dass die Agent Experience im Mittelpunkt von Veränderungsprozessen steht, nach unserer Erfahrung ihre Performance stärker verbessern und dabei eine hohe Rendite erzielen. In Verbindung mit Best Practices Management können sich Technologien, die die Kommunikation verbessern

und beispielsweise das Performance Feedback fördern, auch positiv auf die Motivation und Effektivität der Agenten auswirken.

Umfassende Workforce Optimization (WFO) Lösungen unterstützen Manager, Planer und Teamleiter mit Qualitäts- und Performance Management Funktionen dabei, Ziele und Zielerfüllung transparent darzustellen und Teams und Mitarbeiter entsprechend individuell zu fördern.

Self Service und Kanalvielfalt für die Agenten

Wenn wir über Empowerment sprechen, geht es auch um das Thema Self Service. Nicht nur Kunden, auch Agenten wissen es zu schätzen, wenn sie Fragen oder Anliegen rund um ihren Arbeitseinsatz selbstständig klären können. So ziehen rund zwei Drittel (65 Prozent) der befragten Agenten Self Service einer direkten Ansprache des Manage-

ments vor und für 58 Prozent der Agenten der Young Millennial Generation ist Self Service-Kontakt mit dem Management sogar genauso wichtig wie ein gutes Gehalt.

Contact Center können intelligente Self Service-Lösungen wie SMS Chatbots, die natürliche Sprache verstehen (NLU), oder Mobile Apps beispielsweise einsetzen, um es den Agenten zu ermöglichen, ihre Schichtpläne, persönliche Kontostände, „schwarze Bretter“ und Produktivitätsstatistiken einfach und per Fernzugriff einzusehen. Auch die Möglichkeit, sich schnell und unkompliziert mit Kollegen und Vorgesetzten über unterschiedlichste Kommunikationskanäle auszutauschen ist wichtig – sei es um Tauschwünsche zu besprechen, Urlaub zu beantragen, Überstunden zu übernehmen oder abzubauen, Arbeitszeitkonten einzusehen oder Web-basierte Trainings zu absolvieren.

Durch den Einsatz moderner, intuitiv bedienbarer Workforce Optimisation Software mit entsprechenden Empower-Modulen können Unternehmen ihre Mitarbeiter befähigen, viele Vorgänge selbstbestimmt durchzuführen – und das über Kommunikationsmittel, die ihnen aus dem privaten Gebrauch schon fast zur zweiten Natur geworden sind.

Agent Experience und Agent Empowerment werden in Zukunft immer wichtiger werden, wenn es darum geht, die Attraktivität von Contact Center-Arbeitsplätzen zu steigern und die Arbeitszufriedenheit zu fördern. Auch die Kunden profitieren, denn eine Gleichung hat Bestand: Zufriedene Agenten sorgen für zufriedene Kunden.

Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Umfrage unter <https://www.aspect.com/de/aspect-agent-survey>



Christian Kluger, Account Executive, Aspect Software