

NUTZUNG VON DATENANALYSEN ZUR UNTERSTÜTZUNG IHRES PERSONALS



Jonathan Wax, VP EMEA,
NICE Nexidia

Datenanalysen revolutionieren alle Geschäftszweige und sowohl große als auch kleine Unternehmen profitieren von den Vorteilen, schreibt Jonathan Wax, VP EMEA, NICE Nexidia. Forschungsergebnisse zeigen, dass täglich fast 2,5 Trillionen Byte an Daten generiert werden. Ein beträchtlicher Teil davon wird von Unternehmen erzeugt, doch häufig sind diese Informationen über mehrere Quellen und Plattformen verteilt.

Wenn ein Unternehmen in der Lage ist, das vollständige Potenzial dieser Daten wirksam zu nutzen, kann es damit nicht nur Betriebsabläufe verändern, sondern auch die Leistungsfähigkeit

steigern und konkrete Geschäftsvorteile erzielen. Die Tatsache, dass bis zum Jahr 2020 alleine in Großbritannien voraussichtlich mehr als 27 Mrd. € in DatenanalySELösungen investiert werden, beweist, dass die Nutzung der Datenanalyse als zentrale Unternehmensfunktion heutzutage ein wichtiger Erfolgsfaktor ist.

Obwohl die Datenanalyse im Geschäftsleben längst kein Neuland mehr ist, besteht bei vielen Unternehmen nach wie vor Unsicherheit über die erfolgreiche und effektive Nutzung.

Es reicht längst nicht mehr aus, eine Handvoll Datenanalytiker und Fachleute einzustellen. Die Datenanalyse muss vielmehr als Schlüsselprozess in die Geschäftsabläufe integriert werden.

Das wirft die Frage auf, wie sich Contact Center die Datenanalyse zur Unterstützung ihres Personals zunutze machen können.

• 1. Analysegetriebene Qualitätsprozesse

Da die Kundenanforderungen stetig steigen, ist es heutzutage schwieriger als je zuvor, hochwertige Dienstleistungen zu erbringen. Die Interaktionsanalyse ist ein offensichtliches Gebiet wo Business Intelligence und Contact Center-Performance eng verzahnt sind. Die Möglichkeit, Analysen für das Qualitätsmanagement über alle Hierarchieebenen hinweg und für die Förderung betrieblicher Verbesserungsmaßnahmen einzusetzen, sorgt für einen deutlichen Konkurrenzvorteil und steigert gleichzeitig das Engagement und die Leistung der Agenten.

Unternehmen können in diesem Rahmen beispielsweise Kundeninteraktionen automatisch analysieren lassen, Agenten anhand von prognostischen Analysen Next-best-Action-Empfehlungen zur Verfügung stellen und automatische Warnmeldungen für besonders problematische Kundeninteraktionen generieren. Auf diese Weise kann die durchschnittliche Bearbeitungszeit optimiert, das Anrufvolumen reduziert, die Wartezeit verkürzt sowie die Erstlösungsquote gesteigert werden und man kann sogar Probleme vorhersagen, bevor sie tatsächlich in Erscheinung treten. All diese Möglichkeiten sorgen für ein hohes Compliance-Niveau, reduzieren Risiken und ermöglichen dem Unternehmen eine konstante Qualitätskontrolle.

• 2. Nutzen Sie das gesamte Potenzial Ihrer Agenten

Manchmal sind es die kleinen Dinge, die dafür sorgen, dass die Aufmerksamkeit eines Mitarbeiters nachlässt und seine Performance sinkt. Eine Beispiel dafür sind repetitive und banale Tätigkeiten. Interaktionsanalysen unterstützen den erfolgreichen Einsatz von Robotern, die Desktop-Prozesse, wie das Ausfüllen von Formularen, die Eingabe von Daten, die Durchführung von Berechnungen und die Verarbeitung von Aufträgen übernehmen. Den Mitarbeitern steht somit mehr Zeit zur Verfügung, um direkt mit den Kunden zu interagieren und sich um deren Bedürfnisse zu kümmern.

Dies erlaubt Mitarbeitern auf ihren Kenntnissen aufzubauen und an bedeutenden Interaktionen mitzuwirken. Wenn Mitarbeiter Zeit für die bedeutenden Tätigkeiten haben, kommt das der Produktivität und der Kundenzufriedenheit zugute. Auf diese Weise entsteht ein positiver Kreislauf und die Mitarbeiter sind motiviert ihre guten Leistungen beizubehalten.

Darüber hinaus erhalten Führungskräfte einen vollständigen Überblick über Trends, Leistungsindikatoren und Personalpläne,

mit deren Hilfe Probleme und Kompetenzlücken ermittelt werden können. Dies kann dann als Grundlage für Evaluierungen und Schulungen genutzt werden um Leistungsstärken und -schwächen herauszufinden und Managern helfen, ihren Mitarbeitern zielgerichtete Entwicklungsmöglichkeiten anzubieten.

• 3. Bewältigung komplexer Geschäftsabläufe

Mit Hilfe von Interaktionsanalysen sind Führungskräfte in der Lage, umsetzbare Erkenntnisse zu gewinnen, die dafür sorgen, dass Frontend-Prozesse, Backoffice-Abläufe und Leistungsmetriken mit den vorrangigen Unternehmenszielen fast in Echtzeit verknüpft werden können. Auf diese Weise können Unternehmen häufig vorkommende Herausforderungen, wie Unterbesetzung und die Erstellung zeitraubender Geschäftsberichte effektiver verwalten und eliminieren. Dank dieser Erkenntnisse können Manager jederzeit die geeignetsten oder erfahrensten Agenten auswählen, um Herausforderungen bei der Besetzung zu adressieren, indem Schichtpläne basierend auf Fähigkeiten oder bevorzugten Arbeitszeiten automatisiert erstellt werden.

Trotz der zunehmenden Bedeutung, die einem effektiv organisierten Backoffice zugemessen wird, werden Tätigkeiten häufig durch komplizierte Vorgänge behindert. Klassische Backoffice-Abläufe ermöglichen eine Produktivität von ungefähr 50 - 60 Prozent. Der Einsatz von Analyse-Software kann für eine Produktivitätssteigerung von 10 - 25 Prozent sorgen. Datenanalysen können komplexe Geschäftsabläufe durchdringen, indem sie eine Echtzeit-Übersicht über die Tätigkeiten bieten, unwirtschaftliche Verfahren hervorheben und zeitsparende Alternativen aufzeigen.

Die Datenanalyse leistet wesentlich mehr als nur Unterstützung bei der Erfüllung von Kundenanforderungen. Mithilfe von verwertbaren Erkenntnissen sorgen Unternehmen dafür, dass sie den größtmöglichen Nutzen aus ihren Daten ziehen, nicht nur, um eine Nutzererfahrung zu kreieren, welche die Kundenbindung intensiviert, sondern auch, um Nachwuchstalente zu fördern und diese mit Hilfsmitteln auszustatten, die es ihnen erlauben, ihre Produktivität zu steigern. Im kommenden Jahr wird die Interaktionsanalyse ein zentrales Werkzeug sein, mit dem Unternehmen zu einem besseren Arbeitsplatz werden und das beste Personal binden können, um auf diese Weise die Leistung in allen Bereichen zu steigern.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie NICE auf der CCW 2019 Berlin, Halle 4, Stand A4/B3 und lassen Sie sich auch die Präsentation im Messeforum am Mittwoch, 20. Februar um 15:30 Uhr in Halle 2 nicht entgehen.

