

Call Center-Agents haben es nicht immer leicht. Kunden beschimpfen sie, weil das Licht in ihrem Kühlschrank defekt ist. Sie übertragen ihren Ärger über ihr Problem auf den Call Center-Mitarbeiter. Call Center-Agentin Katharina, über die wir schon im letzten Artikel sprachen, kennt die Situation mit unfreundlichen Kunden. Die Teamleiterin ist Expertin in der Branche und leitet bei der 11880 ein 20-köpfiges Team.

Katharinas Kunde hat sie mit einem Inbound Projekt beauftragt, in dem ihr Team Reparaturservices für Küchengeräte vermittelt. Eine besondere Situation für das Team: „Oft rufen uns Kunden wegen eines ach so dramatischen Problems an – einem Fleck auf dem Ceranfeld – und reden sich über die zum Himmel schreiende Ungerechtigkeit in Rage“. Der Umgang mit diesen speziellen Kunden stellt besondere Anforderungen an die Gesprächsführung. Katharinas Aufgabe ist es, zu gewährleisten, dass ihr Team immer die beste Kundenkommunikationsstrategie nutzt. Um den Ansprüchen gerecht zu werden, nutzt Katharinas Team testweise den MEIK® KI, ein digitales Gesprächsleitfaden-Tool von SalesRanger® und audeERiNG.

MEIK® KI zeigt die Emotion der Kunden in Echtzeit am Arbeitsplatz von Katharinas Teammitgliedern an. Außerdem hat Katharina ein Dashboard mit einer Übersicht über das ganze Team.

Auch unter Stress serviceorientiert

Katharinas Team steht oft unter dem Druck, gegenüber schwierigen Kunden den besten Ton zu treffen. Mitunter können Kunden unfair werden und machen somit die Arbeit der Call Center-Mitarbeiter nicht einfacher. Hier hilft der MEIK® KI: Das Tool erkennt, in welchem Gemütszustand sich der Kunde befindet. Ruft der Kunde mit dem Fleck auf dem Ceranfeld wütend an und verhält sich nach dem Motto „Der Kunde hat immer Recht“, zeigt der MEIK® KI Hinweise für die optimale Ansprache in dieser Situation an. MEIK® KI visualisiert dem Agenten die Stimmung des Kunden in Form von Smiley und einer Stimmungskurve, schlägt

KAMPF KUNDE GEGEN CALL CENTER-AGENT IST BEENDET

Wie ein digitales Gesprächsleitfaden-Tool die Branche neu definiert.

automatisch passende Antworten vor und zeigt Gesprächstipps. Der Mitarbeiter bekommt direkt geeignete Lösungsvorschläge, die aus den Telefonleitfäden des Kunden vorgegeben sind. Der emotionale Aufwand für den Agent wird kleiner und der Kunde wird optimal abgeholt.

Mit MEIK® KI gehen Kunden immer öfter zufrieden aus dem Gespräch und Agents können das Gespräch leichter und zielführender steuern. Teamleiter wie Katharina sehen währenddessen die Emotionslevel auf den Arbeitsplätzen ihres Teams vor sich. Sie sieht sowohl die Stimmung der Kunden, als auch die ihrer Mitarbeiter und kann gezielt eingreifen, wenn ein Gespräch entgleitet.

Persönlicher Kontakt

In Zeiten der Digitalisierung und zunehmend automatisierten Kommunikation ist ein schneller und persönlicher Service wichtig. Dass der persönliche Kontakt für Kunden und Unternehmen wichtig ist, zeigt eine Untersuchung der Deutschen Telekom: Trotz digitaler Einkaufsprozesse schätzen Kunden den direkten Kontakt per Telefon. Katharina kann das bestätigen: Viele ihrer Anrufer haben akute Probleme und wollen diese sofort gelöst bekommen. Wenn der Kühlschrank bei einem ihrer Kunden defekt ist, erwartet er sofortige Hilfe und will nicht erst eine E-Mail schreiben und dann nicht wissen, was passiert.



Emotionserkennung als Unterstützung

„Oft wird über die negativen Auswirkungen der Digitalisierung gesprochen: Die Algorithmen sollen Menschen eines Tages ersetzen. Dabei wird das große Potential dieser Technologien häufig übersehen“, sagt die Teamleiterin der 11880. Der MEIK® KI unterstützt ihr Call Center dabei, deutlich produktiver zu arbeiten. Mit MEIK® KI bekommen die Agents in Katharinas Team alle Informationen in einem diskreten Fenster und können direkt reagieren. So unterstützt das Hochtechnologieprodukt die Agents dabei, mit ihren Kunden ein angenehmes und zielführendes Gespräch zu führen. Katharina ist überzeugt, dass bald das ganze Unternehmen den MEIK® KI verwenden wird, um die Kundenkommunikation auf ein neues Level zu bringen. Wann starten Sie?

Louisa Mueskens

SALES RANGER

Ihr Ansprechpartner: Tim Brendel
Head of Digital Strategy · Kontakt: 0170/4074730
E-Mail: brendel@salesranger.de