

FAHRERLOSE STEUERUNG – KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN DER PERSONAL-EINSATZPLANUNG

Künstliche Intelligenz kommt im Contact Center nicht nur im direkten Kundenkontakt, beispielsweise in Form von Self Service-Lösungen und Chatbots zum Einsatz, sondern gewinnt auch im operativen Bereich wie der Personaleinsatzplanung an Fahrt.

Eine aktuelle Studie von Accenture prognostiziert, dass Künstliche Intelligenz (KI, auch: Artificial Intelligence, AI) die Arbeitsproduktivität in den entwickelten Ländern in den nächsten anderthalb Jahrzehnten um 40 Prozent steigern kann. Da etwa 70 Prozent der Betriebskosten des Contact Centers Arbeitskosten sind, bietet sich hier eine große Chance, das Betriebsmodell nachhaltig zu verändern. KI läutet eine neue Ära grundlegend neu definierter Geschäftsprozesse ein, rationalisiert arbeitsintensive Aufgaben, liefert wertvolle und proaktiv gewonnene operative Erkenntnisse und kann allen Mitarbeitern das Leben erleichtern.

Insbesondere in der Contact Center-Branche haben wir in letzter Zeit eine Flut von Aktivitäten rund um Chatbots, intelligente IVRs und virtuelle Agenten gesehen. In einer Welt, in der sich (fast) alles um das Kundenerlebnis dreht, wenden Contact Center neue Technologien gerne zuerst auf ihre Kunden und dann auf ihre Mitarbeiter und internen Prozesse an. Die Anbieter beginnen nun, sich verstärkt damit zu befassen, wie AI eingesetzt werden kann, um die Leistung von Agenten, Teamleitern, Managern, Personaleinsatzplanern, Qualitätsanalysten und anderen Fachleuten im Contact Center zu verbessern und sie von profanen Alltagsroutinen zu entlasten. Aspect Software nennt diesen Anwendungsbereich „Workforce AI“.

Aspect Workforce AI ist eine offene Plattform, die Systeme umfasst, die früher von

einander isoliert waren und durch tiefe Datenintegrationen die Grundlage für unzählige Arten der intelligenten Automatisierung von Contact Center-Funktionen bildet. Ziel ist es, insbesondere Routineentscheidungen automatisiert zu treffen, laufend zu überprüfen und gegebenenfalls in Echtzeit anzupassen. Aspect Workforce AI bringt die Kunden auf den Weg zum „fahrerlosen Contact Center“, das weitgehend autonom arbeitet und nur wenige menschliche Eingriffe erfordert, um die täglichen Funktionen zu verwalten.

Dabei wird AI das Contact Center nicht im Sturm erobern, sondern in einer schrittweisen Umsetzung kontinuierlich weiterentwickelter Fähigkeiten. Aspect entwickelt hier so genannte „Skills“, die darauf gerichtet sind, jeweils ein bestimmtes Contact Center-Problem zu lösen – effizient, automatisiert und unter Berücksichtigung aller verfügbaren historischen und Echtzeitinformationen.

Das Spektrum reicht von Basis-Skills wie dem orts- und geräteunabhängigen Fernzugriff auf den eigenen Einsatzplan per virtuellem WFM Assistenten mit Dialogfunktionen über „RTA Alarm Management“ mit automatisierten Benachrichtigungen bei mangelnder Planeinhaltung bis zu Premium-Skills wie dem „Occupancy Optimizer“, der automatisch und in Echtzeit für eine optimale Auslastung der Ressourcen über verschiedene Kanäle (zum Beispiel Inbound, Outbound, Chat) sorgt. Der weitere Ausbau des Skill-Portfolios erfolgt in enger Abstimmung mit den Kunden.



All das ist nicht nur technisch, sondern auch wirtschaftlich mehr als spannend: Eines der größten US-amerikanischen IT-Unternehmen, das die Aspect Lösung seit einigen Monaten in seinem Service Center einsetzt, um eine bessere Auslastung bei geringerem Planungsaufwand und einen insgesamt höheren Automatisierungsgrad zu erzielen, aber auch um das Agent Engagement zu stärken, rechnet mit einem ROI in Höhe eines zweistelligen Millionenbetrags.

Auch wenn man das Steuer im Contact Center nicht komplett aus der Hand geben will oder wird, ist die intelligente Unterstützung der Mitarbeiter durch KI-Anwendungen ein zunehmend wichtiger Erfolgsfaktor.

ASPECT
GOOD CALL.™



Stefan Jung, Regional Sales Manager, Aspect Software