

SERVICEQUALITÄT UND PRODUKTIVITÄT IM CONTACT CENTER

ERFOLGREICH STEUERN

Steigende Bedeutung digitaler Kommunikationswege, hohe Kundenerwartungen an Beratungsqualität und zugleich vermehrte Homeoffice-Tätigkeit der Mitarbeiter: In Zeiten des Wandels ist es für Contact Center entscheidend, mit den richtigen Tools ihr Potenzial langfristig ausschöpfen zu können.

Um diese Herausforderung zu meistern, bietet sich der Einsatz innovativer Lösungen auf Basis roboter-gestützter Prozessautomatisierung (RPA) an. Virtuelle Assistenten sind längst fester Bestandteil unseres privaten Umfelds – richtig eingesetzt, tragen sie auch im Contact Center dazu bei, Serviceniveau und Effizienz erfolgreich zu beeinflussen und so für Wettbewerbsvorteile zu sorgen.

Wirkungsvolle Steuerung von Remote-Teams

Gerade für das Management von Remote-Mitarbeitern empfehlen sich RPA-Tools. Im Homeoffice fehlt die direkte Unterstützung durch den Vorgesetzten? RPA-Bots können als persönliche, virtuelle Assistenten fungieren, die dem Mitarbeiter in Echtzeit Antworten auf seine Fragen geben und sogar proaktiv auf Basis von Texteingaben oder verwendeten Applikationen nützliche Hilfestellungen liefern. Auch die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Remote-Teams lässt sich einfach roboter-gestützt durch Schritt-für-Schritt-Anweisungen auf dem Bildschirm gewährleisten.

Dauerhafte Optimierung der Servicequalität

Zugleich sorgen virtuelle Assistenten im Contact Center für ein gleichbleibend hohes Niveau in der Kundeninteraktion. Der RPA-Bot bietet während des Gesprächs direkten Zugriff auf alle relevanten Daten und



NEVA gewährleistet automatisch eine gleichbleibend hohe Servicequalität im Contact Center, ganz unabhängig von Interaktion und Mitarbeiter.

Systeme und schlägt dem Mitarbeiter optimale Skripts für seine nächsten Aktionen vor. Dies verringert das Fehlerrisiko, sorgt für effiziente Prozesse und verbessert zugleich Kundenerlebnis und Beratungsqualität nachhaltig. Da sich zudem durch den Einsatz von RPA-Tools Routinetätigkeiten automatisieren lassen, kann sich die Belegschaft auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren – ein echtes Plus im Sinne der Mitarbeiter-motivation!

Gezielte Verbesserung der Ressourcenauslastung

Wenn digitale Kontakte signifikant zunehmen, kommt es in Contact Centern immer wieder zu Anrufspitzen. Mit RPA-Tools lassen sich bestimmte Aufgaben wie standardisierte Kundenanfragen oder administrative Tätig-

keiten ganz einfach automatisieren, so dass Mitarbeiter schneller den nächsten relevanten Anruf übernehmen können. Die Folge: Erhöhung der Beratungskapazität des Contact Centers, Verringerung der Wartezeiten für Kunden und eine höhere Produktivität.

Fazit

Mit RPA-Tools können Contact Center ihre Mitarbeiter erfolgreich dabei unterstützen, motiviert und zielgerichtet zu arbeiten. Der Einstieg in die roboter-gestützte Prozessautomatisierung gelingt innerhalb kürzester Zeit mit Hilfe eines erfahrenen Anbieters wie NICE und seiner bewährten Lösung NEVA, die als virtueller Assistent die Belegschaft langfristig verstärkt.

