



DEN KUNDENSERVICE IN ZEITEN DES WANDELS STÄRKEN

Mit der verstärkten Home-Office-Arbeit aufgrund der Corona-Pandemie müssen sich Unternehmen und Angestellte gleichermaßen schnell auf eine neue Arbeitsweise einstellen. Beschäftigte müssen sich an die Heimarbeit (Working from Home, WFH) gewöhnen und komplexere Anfragen bewältigen. Unternehmen müssen schnell reagieren, um die Anforderungen und Bedürfnisse ihrer Agenten und Kunden zu erfüllen, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und ihre Einnahmequellen zu schützen.

Ein erfolgreicher Kundenservice und auch die Kundentreue hängen davon ab, ob Unternehmen weiterhin einen qualitativ hochwertigen Service bieten können. Hier sind fünf Schritte, wie Kundenservice-Teams in Zeiten des Wandels gestärkt werden können:

1 | Eine solide Grundlage schaffen

Der beste Weg, um im Homeoffice schnellstmöglich „Business as usual“ sicherzustellen, ist eine native Cloud-Lösung zu implementieren. Dadurch erhalten Agenten Zugang zu allen Systemen und Informationen, die sie benötigen –

unabhängig davon, wo sie sich befinden. Cloud-Plattformen können auch nach oben oder unten skaliert werden, um den sich ändernden Kundenanforderungen in Echtzeit gerecht zu werden, und bieten so das erforderliche Maß an Agilität und Flexibilität. Nicht zu vergessen ist in diesem Zusammenhang auch ein effektives Arbeitsumfeld: Dazu gehört neben anderen Dingen auch ein geeigneter Bürostuhl oder eine robuste Internetverbindung.

2 | Einen Übergangsplan erstellen

Einige Mitarbeiter arbeiten hervorragend in einer Büroumgebung und haben womöglich Schwierigkeiten, in einer

privaten Umgebung genauso effizient zu sein. Um den Agenten zu helfen, sich an diese neue Arbeitsweise zu gewöhnen und effektiv zu arbeiten, müssen die Arbeitszeiten flexibler sein. Es ist wichtig, dass Agenten leichten Zugang haben, damit sie bei Bedarf einen Schichtwechsel beantragen können, um den Arbeitsdruck zu verringern. Prognose- und Planungstools werden daher immer wichtiger, um dies in Echtzeit zu bewerkstelligen.

| 3 | Die Bedeutung von Transparenz

Auch in turbulenten Zeiten ist Produktivität so wichtig wie eh und je, weil sie im Wesentlichen die Qualität und das Tempo bestimmt, mit denen Kunden betreut werden. Es ist jedoch offensichtlich viel schwieriger, die Leistung der Agenten einzuschätzen oder Unterstützung zu leisten, wenn sie von zu Hause aus arbeiten. Um die dringend benötigte Transparenz zu gewährleisten, sollten Lösungen eingesetzt werden, die es ermöglichen zu verstehen, wie Agenten mit Kunden interagieren und Einblicke in ihr Engagement zu erhalten. KI-basierte Lösungen für Interaktions- sowie Desktop-Analytik können hier helfen, positive Beispiele zu identifizieren, ebenso wie Engpässe und potenzielle Problembereiche, auf die man sich konzentrieren sollte. Darüber hinaus sollte die Analytik-Lösung automatisch 100 % der Interaktionen analysieren und dann das Verhalten von Kunden und Agenten interpretieren und vorhersagen. Dieser Ansatz ermöglicht es Contact Centern, sich auf bestimmte Bereiche zu konzentrieren, in denen Verbesserungen möglich bzw. notwendig sind, wie z. B. einfühlsame Agenten und die Messung der Kundenloyalität. Die Analytik ist ein entscheidendes Element jeder Arbeitsumgebung: Unabhängig davon, ob es sich um ein Home Office, einen hybriden oder einen Büroarbeitsplatz handelt.

| 4 | Die Agentenleistung unterstützen

Agenten müssen wissen, dass sie Unterstützung erhalten, wenn sie sie brauchen. Dadurch werden die natürlichen Ängste, die durch die Arbeit alleine im häuslichen Umfeld

entstehen, abgebaut. Die Einführung von Kollaborationstools für effiziente Peer-to-Peer-Gespräche zwischen Agenten stellt sicher, dass die Teammitglieder immer einen Ansprechpartner haben. Wenn Teams Zugang zu den gleichen Fachexperten haben wie im Büro, fühlen sie sich unterstützt, während sie durch die robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA) Probleme eigenständig lösen können. RPA-Tools können in Echtzeit bei Fragen helfen, für deren Lösung sich Agenten zuvor auf andere Mitarbeiter verlassen, oder in Fällen, in denen papierbasierte Richtlinien und Verfahren noch nicht in digitale Wissensdatenbanken integriert wurden – was das Fehlerrisiko verringert.

| 5 | Das Mitarbeiterengagement fördern

Besonders in unsicheren Zeiten ist es wichtig, dass Teams motiviert bleiben. Der beste Weg, dies zu erreichen besteht darin, regelmäßig Umfragen durchzuführen, um Feedback darüber zu erhalten, wie es ihnen geht und bei welchen Herausforderungen sie Hilfe benötigen. Zudem sollte auch die Work-Life-Balance gefördert werden, etwa indem sichergestellt wird, dass Agenten pünktlich ihre Arbeit beenden, oder Einsamkeit durch Online-Interaktionen, die sich nicht nur auf Aufgaben oder leistungsbezogene Gespräche konzentrieren, bekämpft wird. Auch die Gamifizierung wird als Motivationsinstrument immer beliebter. Schließlich können KI-gesteuerte, personalisierte Schulungsmodule dazu beitragen, die Agenten für ihre Aufgaben zu begeistern und zu Fortschritten zu motivieren.

Fazit: Die langfristige Aufrechterhaltung von Transparenz, Performance und Engagement ist von entscheidender Bedeutung, wenn Agenten im Home Office arbeiten. Die Veränderungen, die wir jetzt erleben, könnten zur neuen Normalität werden, das bedeutet,

der Ansatz, den Unternehmen in dieser schwierigen Zeit verfolgen, könnte langfristige Auswirkungen haben – sowohl in Bezug auf die Bindung der richtigen Mitarbeiter als auch die Kundentreue.

*Die Veränderungen,
die wir jetzt erleben,
könnten zur
neuen Normalität
werden.*

THORE BABIN - EBELL
Sales Director - D/A/CH
NICE Systems



NICE