

INTELLIGENTE TOUCHPOINTS UND GEBÜNDELTE PROZESSE IM SELFERVICE



Ein gut aufgestelltes Selfservice-Angebot erhöht die Effizienz im Contact Center, weil es die Mitarbeiter gezielt von Routineanfragen entlastet. Umso wichtiger ist es, diese Touchpoints nahtlos in die bestehenden Prozesse zu integrieren.

Ein ohnehin schon reichhaltiges Spektrum an Kontaktkanälen wie Telefon, E-Mail oder Social Media, noch dazu völlig neue Möglichkeiten im Selfservice, erfordert eine konsequente Integration vieler einzelner Informationen und Perspektiven, um die wachsende Komplexität der Prozesse im Contact Center bewältigen zu können. dtms digicom bringt dafür beste Voraussetzungen mit: Innovative KI-Technik und eine über alle Systeme hinweg gebündelte Datenaufbereitung.

INTELLIGENTE TOUCHPOINTS: Schnelle Antworten auf individuelle Anfragen

Nehmen wir ein Beispiel, das wir aus Verbrauchersicht alle kennen: Es ist Winter, Wochenende, draußen minus fünf Grad. Unsere Gastherme zeigt eine Störungsmeldung an. Können wir das Problem selbst lösen? Muss ein Monteur vorbeikommen? Klassische Selfservice-Angebote wie eine FAQ oder ein Kontaktformular auf der Website sind hier zu unflexibel und vor allem zu unspezifisch, wenn es um eine exakte Schilderung des Sachverhalts geht. Deshalb war bislang der Anruf im Contact Center der Königsweg, damit ein Mitarbeiter im Telefonservice zunächst alle erforderlichen Informationen wie die Modellnummer des Geräts, Störungscode und Störungsdauer sammeln konnte.

UNIVERSELLE SCHNITTSTELLE: Der Chatbot führt alle Daten zusammen

Der Agent stellt bei dieser ersten Kontaktaufnahme im Wesentlichen viele gezielte Fragen. Parallel dazu ruft er aus dem CRM-System, der Produktdatenbank und anderen hausinternen Systemen alle relevanten Daten ab. Damit überbrückt seine Arbeit den Medienbruch, der sich in vielen Unternehmen immer noch zwischen den Einzelsystemen auftut. Und genau hier ist der KI-Bot deutlich im Vorteil: Er sammelt diese Daten schnell und präzise und leistet damit eine entscheidende Vorarbeit für den nächsten Schritt.

Gegenüber dem Kunden kann der Chatbot nun autonom als „virtueller Agent“ agieren. Er erkennt sogar, wenn Kundeneingaben nicht plausibel sind, und kann entsprechende Hilfestellungen geben. Der zentrale Punkt ist jedoch, dass der Bot auch jederzeit menschliche Kollegen mit ins Boot holen kann, sobald die Aufgabe eine echte Beratungsleistung erforderlich macht. Dabei hat der Mitarbeiter, der nun hinzukommt, sofort alles auf dem Schirm, was er für seine Arbeit braucht: Den bisherigen Chatverlauf sowie sämtliche Daten, die der Bot bereits zusammengestellt hat. Alles einheitlich aufbereitet und klar strukturiert im Dashboard.

Damit ergibt sich ein reibungsloser Bearbeitungsprozess im Contact Center. Vor allem aber wird der Kunde nicht von einem Touchpoint zum nächsten verwiesen, sondern erlebt eine durchgängige Beratungsleistung. Selbstverständlich kann der Agent bei Bedarf auch jederzeit den Kanal wechseln und das Gespräch beispielsweise telefonisch weiterführen.

DTMS DIGICOM: Intelligent vernetzte Kommunikation

„Die Herausforderung im Contact Center besteht heute darin, in einem komplexen Multi-Channel-Angebot nicht den roten Faden zu verlieren, der bei einer Kundenanfrage auf kürzestem Weg zur gewünschten Antwort führt“, fasst Karsten Rudloff, Geschäftsführer bei dtms und next id, zusammen. „Damit sich all diese Abläufe zusammenfügen, ist eine übergreifende Plattform erforderlich. Der Schwerpunkt liegt darauf, die vielen Einzelperspektiven zu einem organischen Ganzen zu verbinden. Diese intelligente Vernetzung leistet das digicom Eventrouting. Dabei sind wir uns immer bewusst, dass die Technik nur ein Mittel zum Zweck ist – im eigentlichen Fokus steht die Kundennähe. Und genau hier greift unsere jahrzehntelange Erfahrung bei der Entwicklung von Kundendialog-Lösungen.“

dtms
digicom