

INDIVIDUALISIERTE KOMMUNIKATIONS- FLÄCHEN IN EINER APP BÜNDELN

Markus Michael,
Geschäftsführer byon GmbH



Die Vielfalt an Kommunikationsmöglichkeiten stellt nicht nur eine Erleichterung dar, sondern in ihrer Fülle auch eine Herausforderung. Insbesondere für Call- und Contactcenter, deren Mitarbeiter täglich über verschiedenste Medien und Techniken kommunizieren. Apps unterstützen dabei, die individuellen Kommunikationsmodule aus einer Anwendung zu steuern.

Die Anpassung von Programmen und digitalen Helfern an unseren Tagesablauf ist inzwischen nicht mehr weg zu denken. In fast allen Apps kann der Nutzer die Oberfläche nach eigenem Gusto gestalten und einstellen, etwa wann er mit Push-Nachrichten informiert werden möchte.

Maßgeschneiderte Kommunikation

Dieses „Customizing“ schlägt sich auch in der Arbeitswelt nieder. Ein System passt nicht immer allen. Unternehmen lassen sich Lösungen auf ihre individuellen Bedürfnisse zuschneiden. Das gilt auch für die Art und Weise, wie sie kommunizieren. Mitarbeiter können mit individualisierten Kommunikationsflächen darüber entscheiden, wie sie erreichbar sein möchten – per Telefon, E-Mail, Chat oder Videotelefonie. Der Mix an Kommunikationsmodulen erleichtert die Zusammenarbeit. Er stellt für viele Unternehmen aber auch eine Herausforderung dar. Die ständige Erreichbarkeit auf allen Kanälen belastet die Mitarbeiter und verhindert eine effiziente Arbeitsweise. Insbesondere Call- und Contactcenter müssen ihre Kanäle sinnvoll konsolidieren, da sie ihr Erreichbarkeitsprofil zunehmend erweitern um Skype, WhatsApp bis zur Betreuung von Social-Media-Kanälen.

Kollaborationsplattformen wie Microsoft Teams helfen, die zunehmende Intensität der Kommunikation zu orchestrieren. Als „Business Enabler“ integrieren sie zuvor getrennte Systeme wie E-Mail, Chat, und Video. Microsoft Teams lässt zahlreiche Funktionserweiterungen

zu. Ähnlich wie bei App Stores auf Mobiltelefonen können Funktionen heruntergeladen und in die Oberfläche integriert werden, wie zum Beispiel Adobe oder Microsoft Office.

Call- und Contactcenter-Lösungen in Microsoft Teams integrieren

Moderne Call- und Contactcenter arbeiten mit Multichannel-Contactcenter-Lösungen. Wie lassen sich diese in Microsoft Teams integrieren? Die vACD App von byon für Microsoft Teams und myApps von innovaphone ermöglichen es Call- und Contactcentern, die Contactcenter-Software direkt aus den Programmen zu starten. Mitarbeiter können die wichtigsten Informationen direkt einsehen.

Erfolgreiche Kommunikation beruht nicht nur auf der modernsten Informations- und Telekommunikationstechnologie, sondern auch auf menschlichen Kommunikationsfähigkeiten. Damit Mitarbeiter diese entfalten können, muss das Unternehmen überlegen, welche Funktionen sie ihnen zur Verfügung stellen. Auch im Hinblick auf den Erhalt von arbeitsfähigen Teams ist von einer zu starken Individualisierung der Kommunikationskanäle eher abzuraten. Mitarbeiter sollten ihre individualisierte Kommunikationsfläche in jedem Arbeitsumfeld und in jedem Team anwenden können.

byon
communicate

communicate@byon.de
www.byon.de