

Lurko Gombay

HUMAN AGENTS IM ZEITALTER DER DIGITALISIERUNG

Komplexere Kundendialoge führen dazu, dass die Herausforderungen an Human Agents weiter zunehmen werden.

Die zunehmende Geschwindigkeit der Digitalisierung ist beeindruckend und die Digitalisierung ganz unbestritten unaufhaltsam. Neue digitale Lösungen bringen den Organisationen, ihren Mitarbeitern und vor allem ihren Kunden bedeutende Vorteile und Chancen. Dadurch entstehen neue Unterscheidungsmerkmale zwischen den Unternehmen und ihren Mitbewerbern. Je intelligenter und integrierter die neuen Tools ihren Kunden wie auch ihren Mitarbeitern zur Verfügung stehen, desto attraktiver, begehrter und konkurrenzfähiger werden Unternehmen. Der Service Level wird damit weiter gesteigert.

Viele Firmen haben Selbstbedienungs- und Kundenplattformen eingerichtet und führen ihre Kunden Richtung Self-Service. Die Hoffnung, dass es zu einer merklichen Entlastung des Kundenberaters im Contactcenter kommt und dadurch Kosten weiter gesenkt werden können, hat sich nur bedingt bestätigt. Die Anfragen an die Kundenberater sind in der Menge leicht rückläufig, die Komplexität und die Länge der Gespräche haben jedoch deutlich zugenommen.

Firmen können sich in dieser komplexen digitalen Business-Welt durch attraktive Preise kaum mehr unterbieten und unterscheiden. Innovative Lösungen und intelligente Digitalisierung werden diese Entwicklung weiter vorantreiben. Eines ist jedoch sicher: Es wird weiterhin direkte Kontakte zu Human Agents geben, sei dies über die neuen Medien wie auch über die herkömmlichen telefonischen Kundenkontakte. Insbesondere bei den telefonischen Kontakten ist und bleibt der entscheidende Faktor der Mensch. Sein Verhalten, seine Empathie, sein Umgang und bestimmt auch die inhaltlichen

Aussagen, bleiben die massgeblich bestimmenden Faktoren in der Kommunikation.

Komplexe Dialoge – hohe Anforderungen

Bei den neuen Medien und in besonderem Masse bei den E-Mails können inhaltliche Aussagen vor dem Senden noch überprüft und Korrekturen angebracht werden. In der telefonischen Gesprächsführung ist alles im Fluss – dem Callcenter Agent bleibt dazu keine Zeit. Gesagt ist übermittelt und kann nicht nochmals geprüft werden. Komplexere Kundendialoge und eine von ihren Kunden geforderte hohe Authentizität führen dazu, dass die Herausforderungen an ihre Agenten im Contactcenter weiter zunehmen werden. Damit Unternehmen ihre Chancen in der persönlichen Kommunikation optimal nutzen können ist es wichtig, dass sie ihre Human Agents in der stetigen Weiterbildung der kommunikativen Fähigkeiten unterstützen.

Zur Messung der kommunikativen Fähigkeiten hat Hipercom eine Systematik entwickelt, die Unternehmen und ihren Human Agents dazu detaillierte Resultate liefert. Sie und Ihre Agenten erkennen auf einen Blick, wo noch Optimierungspotenzial besteht. 70 Prozent aller Messpunkte werden durch ihre Agents mittels Self Learning erarbeitet und optimiert. Bei weiteren 30 Prozent ist ein persönliches Coaching gefordert. Durch die sehr feingliedrig erfolgte Messung können die Trainings sehr zielorientiert umgesetzt werden.

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen sehr gerne zu Verfügung – kontaktieren sie uns! lurko.gombay@hipercom.ch

**Ihr Partner für eine
erfolgreiche Kommunikation
Telefon – E-Mail – Chat**

www.hipercom.ch Telefon 0844 000 111 CustomerCare@hipercom.ch



COMPETENCE QUALITY