

So klappt der Umstieg auf Blended Agents!



So klappt der Umstieg auf Blended Agents!

Telefonservice und Schriftverkehr sind in vielen Kundenservicecentern vielfach noch getrennte Welten mit parallelen IT-Lösungen. Mitarbeiter sind entweder für die Telefonie qualifiziert oder für die verschiedenen schriftlichen Kanäle, seltener jedoch für beides.

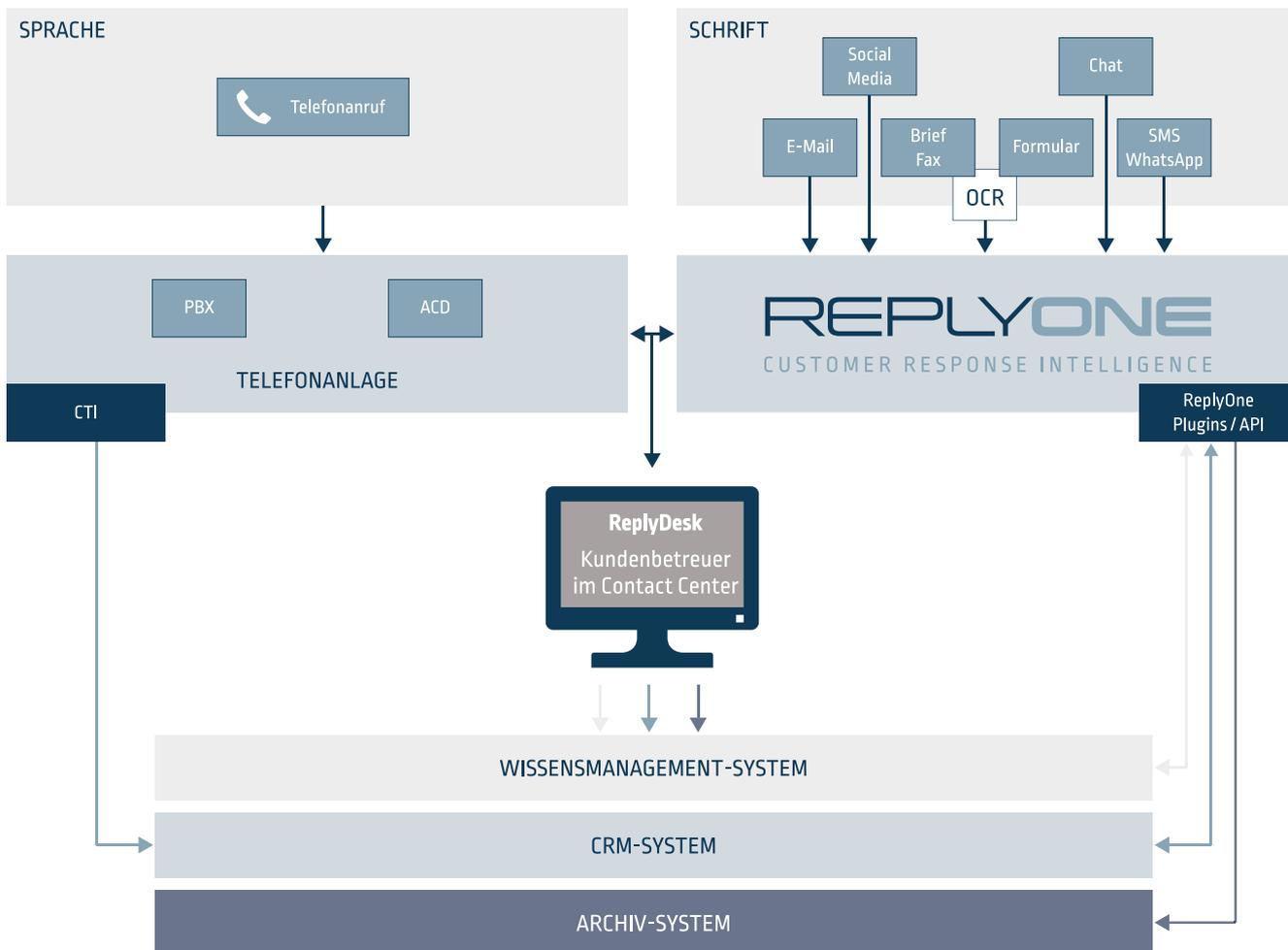
Grundsätzlich spricht nichts dagegen, Mitarbeiter gemäß ihren Stärken einzusetzen. Nicht jeder, der hervorragend telefonieren kann, ist auch in der Lage, fehlerfrei eine E-Mail zu beantworten. Umgekehrt gibt es Kundenbetreuer, die sich am Telefon extrem unwohl fühlen, aber hervorragenden schriftlichen Service per Chat oder via Facebook bieten. Da aber das Volumen von Serviceanfragen auf den unterschiedlichen Kanälen nur bedingt im Vorfeld abschätzbar ist, führt diese historisch gewachsene Aufteilung in einigen Serviceorganisationen zu teuren „Leerzeiten“. Die Telefonkundenbetreuer sind unterbeschäftigt, während sich der Schriftverkehr stapelt. Oder die telefonische Service-Hotline ist unterbesetzt und überlastet, das Backoffice aber hätte noch Kapazitäten.

Immer mehr Serviceorganisationen nutzen deshalb „Blended Agents“, Kundenbetreuer, die sämtliche Servicekanäle kompetent abdecken können. So werden Leerzeiten minimiert und Kosten gesenkt. Gleichzeitig bietet dieses Konzept Unternehmen aber auch die Möglichkeit, ihre Servicelevels zu verbessern, weil Servicekräfte flexibel eingesetzt werden können, um z.B. aufgelaufene schriftliche Anfragen zügig abzubauen.

Wenn Serviceorganisationen die traditionelle Zweiteilung aufbrechen und auf ein Blended-Agent-Modell umstellen wollen, gibt es jedoch einige Herausforderungen, die adressiert werden müssen.

Komplexität der Systemlandschaft reduzieren

Neben Telefonie und klassischem Schriftverkehr nutzen einige Serviceorganisationen Speziallösungen für neuere Kanäle wie Chat oder Social Media. Das funktioniert, solange die Volumina auf diesen Kanälen gering sind. Speziallösungen haben aber den Nachteil, dass sie Informationssilos sind. Kundenanfragen auf diesen Spezialkanälen stehen nur dort zur Verfügung. Ruft der Kunde an und bezieht sich auf eine Direct Message via Twitter oder Facebook, kann der Kundenbetreuer am Telefon diese letzte Anfrage in der Regel nicht sehen – oder muss mühsam zwischen den Lösungen hin und herschalten. Auch ein übergeordnetes Reporting über sämtliche Kanäle lässt sich so kaum abbilden. Um sowohl Transparenz über sämtliche Kanäle zu erhalten und den Aufwand für die Kundenbetreuer so gering wie möglich zu halten, sollte die Komplexität der Systemlandschaft möglichst reduziert werden. Je mehr Kanäle über ein einheitliches Nutzerinterface abgebildet werden können, desto besser. ReplyOne bietet hier nicht nur den Vorteil, sämtliche schriftliche Kanäle auf einer zentralen Plattform abzubilden, sondern lässt sich außerdem auch leicht integrieren. Die hochskalierbare Lösung bietet Standardschnittstellen u.a. zu CRM-Systemen, Wissensmanagement- und Übersetzungslösungen sowie Telefonie-Lösungen wie beispielsweise telegra ACD. Aber auch im Zusammenspiel mit Cisco- oder Genesys-Lösungen ist ReplyOne erfolgreich im Einsatz. Bei der Anbindung von Telefonielösungen an ReplyOne lassen sich beispielsweise nicht nur Telefonnotizen über die zentrale Oberfläche von ReplyOne erfassen und im CRM mitprotokollieren. Über eine Computer Telephony Integration (CTI) können zudem Telefonate per Mausclick von den Kundenbetreuern in der ReplyOne Maske angenommen oder ausgehende Telefonate initiiert werden. So können Blended Agents sowohl telefonischen als auch schriftlichen Kundenservice über eine zentrale Plattform abwickeln. Eine geringere Komplexität der IT-Systeme und weniger „umschalten“ hat signifikant positive Auswirkungen auf die Bearbeitungsgeschwindigkeit pro Anfrage.

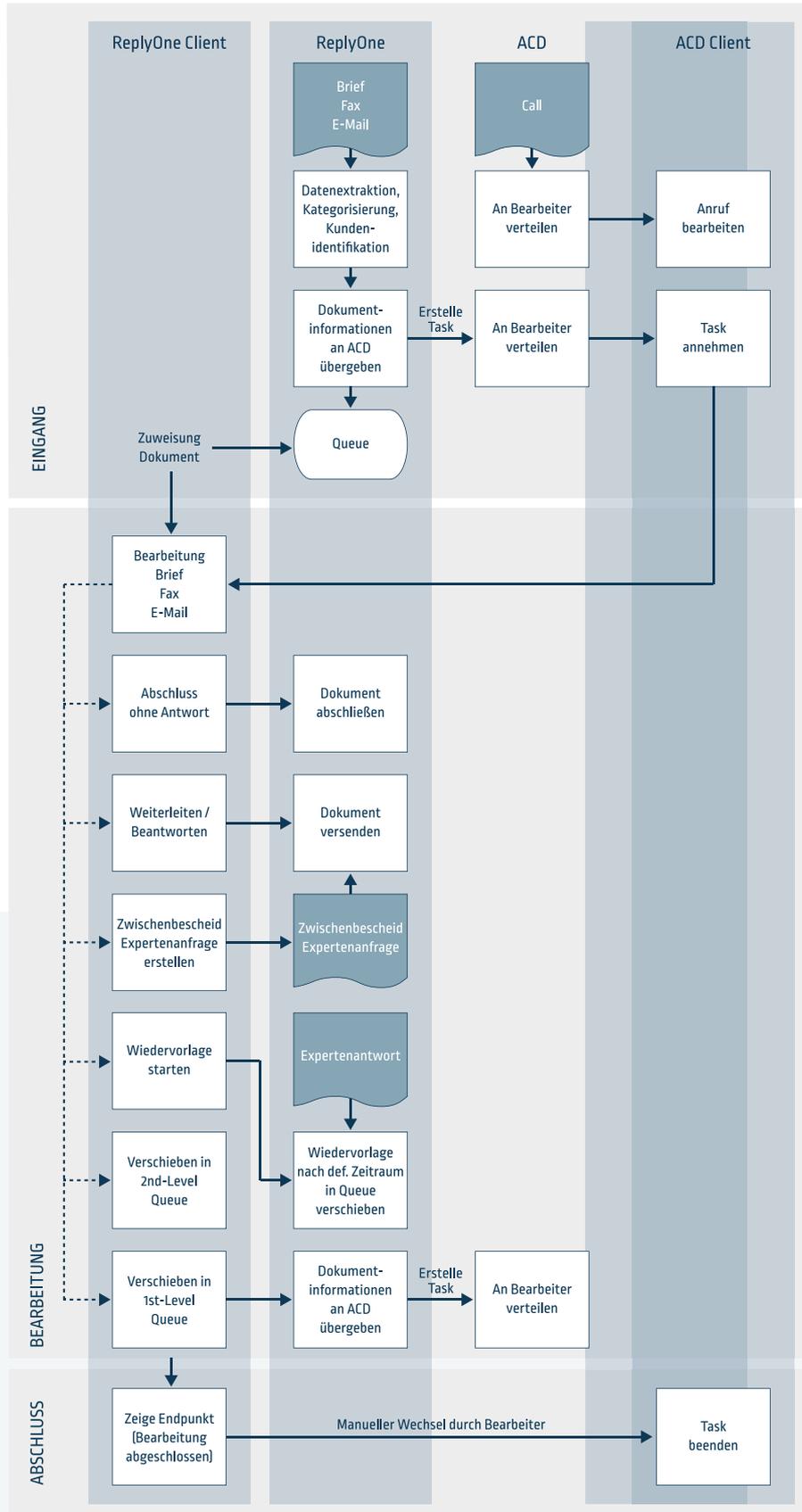


Für höchste Effizienz im Contact Center arbeiten Kundenbetreuer auf einer zentralen Oberfläche, auf der sämtliche Kommunikationskanäle zusammenlaufen. Bei Bedarf können die Kundenbetreuer auf eine spezialisierte Wissensmanagement-Lösung zugreifen. ReplyOne extrahiert zudem Daten aus dem CRM-System und schreibt Kontaktinformationen in das CRM zurück.

Die komplette Kontakthistorie kann von ReplyOne automatisiert und revisionssicher in einem Archiv-System abgelegt werden.

Prozesse definieren und Kanäle priorisieren

Sehr wichtig ist bei einer Umstellung auf Blended Agents, die Serviceprozesse neu zu durchdenken. Wenn jeder Kundenbetreuer grundsätzlich jeden Kanal betreuen kann, bedeutet das für die Serviceorganisation ein radikales Umdenken. Das Thema Routing und Priorisierung gewinnt dadurch nämlich viel stärker an Bedeutung.



Beispiel für paralleles Routing von schriftlichen Anfragen und Telefonanrufen in einer Omni-Channel-Umgebung. Über den ACD-Client nehmen die Kundenbetreuer Anrufe entgegen. Liegt der telefonische Servicelevel im grünen Bereich oder der Kundenbetreuer bekommt aktuell keine Telefonate zugewiesen, kann er Dokumente zur weiteren Bearbeitung akzeptieren.

Blended Agents betreuen synchrone (z.B. Telefonie, Videoconferencing) und asynchrone Kommunikationskanäle (z.B. Brief, E-Mail). Hinzu kommen Kanäle wie Chat oder Social Media, die irgendwo dazwischenliegen – je nach Kanal mal näher an der synchronen oder an der asynchronen Kommunikation. Jeder Kommunikationskanal wird von Kunden mit unterschiedlichen Erwartungen hinsichtlich Reaktionszeit genutzt. Synchrone Kommunikationskanäle müssen deshalb in jedem Fall priorisiert werden. Bei den asynchronen Kanälen gilt, dass nicht nur für E-Mails, sondern auch für die weiteren Kommunikationskanäle abgestufte Service-Levels gemäß dieser Erwartungshaltung definiert und eingehalten werden müssen. Das gilt insbesondere für die verschiedenen Social-Media-Kanäle.

Der gewünschte Serviceprozess inklusive Priorisierung und Routing sollte deshalb immer am Anfang aller Überlegungen stehen, denn er definiert, welches System z.B. sinnvollerweise das Routing übernimmt, wo Telefonnotizen erfasst werden sollen und in welchen Systemen die Informationen zu den einzelnen Servicevorgängen verfügbar sein müssen.

ReplyOne kann sowohl passiv von ACD-Lösungen angesteuert werden als auch aktiv das Routing des Schriftverkehrs nach verschiedensten Kriterien übernehmen, darunter z.B. priorisierte Bearbeitung von synchronen Kanälen, Routing nach Qualifikation der Mitarbeiter, Überlaufrouting und vieles mehr. Die leistungsstarke künstliche Intelligenz von ReplyOne ermöglicht sogar ein Routing nach bestimmten Themen, denn die Lösung „erkennt“ quasi in Echtzeit, worum es in einer schriftlichen Anfrage geht.

Auch im Hinblick auf eine zentrale Datenhaltung punktet die Lösung: ReplyOne ist sowohl in der Lage, Daten aus einem zentralen CRM-System zu extrahieren als auch neue Dateneinträge oder Kontaktinformationen automatisch in das CRM zu schreiben.

Mithilfe einer CTI können wie schon beschrieben auch Telefonate mit ReplyOne angenommen und initiiert werden. Ob jedoch eine tiefe Integration zwischen Telefonie und Schriftverkehr für den Einzelfall notwendig ist, bestimmt der gewünschte Serviceprozess unter Kosten-Nutzen-Abwägung.

Grundsätzlich gilt: Die technische Lösung sollte sich dem Serviceprozess flexibel anpassen können, statt der Serviceorganisation einen generisch definierten Serviceprozess starr vorzugeben. Das gilt auch für die Wahl der Kommunikationskanäle. ReplyOne richtet sich nach den jeweils aktuellen Anforderungen des Unternehmens. Kommunikationskanäle wie Chat, Whatsapp oder Social Media können z.B. je nach Bedarf auch später hinzugefügt werden, sind dann aber ebenfalls komfortabel über die zentrale Plattform ansteuerbar. Omni-Channel heißt in diesem Fall, dass sich Unternehmen nicht für „alles oder nichts“ entscheiden müssen, sondern in eine zukunftsfähige Lösung investieren, die bei Bedarf um neue Servicekanäle ergänzt werden kann, sobald sie für das Unternehmen relevant werden.

Service Mitarbeiter schulen

Technische Lösungen sind aber nicht alles. Die Umstellung auf ein Blended-Agent-Modell fordert ein besonderes Augenmerk auf Schulung und Personalentwicklung, um Mitarbeiter einerseits gemäß ihren Stärken einzusetzen, andererseits aber die Effizienzvorteile einer Omni-Channel-Bearbeitung voll zu nutzen. ReplyOne bietet eine intuitive, an gängige E-Mail-Programme angelehnte Nutzeroberfläche, mit der Kundenbetreuer sämtliche Servicekanäle bedienen können. Der Schulungsaufwand für Mitarbeiter, die bislang noch nicht mit der Lösung gearbeitet haben, liegt im Schnitt bei ca. 4 Stunden.

Insbesondere für Kundenbetreuer, die zuvor ausschließlich in der Telefonie gearbeitet haben und jetzt als Blended Agent eingesetzt werden sollen, bietet ReplyOne größtmögliche Unterstützung durch qualitätsgeprüfte Antwortbausteine, die vom System automatisch vorgeschlagen werden. Hier spielt die Lösung ihre Stärken in der KI-gestützten Themenerkennung voll aus. So können auch weniger erfahrene Mitarbeiter dafür sorgen, dass Kunden sehr schnell eine richtige und individuelle Antwort auf ihre Anfrage erhalten. Bei erfahrenen Mitarbeitern fungiert die Lösung als echter Effizienz-Turbo. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Vorgang kann mithilfe der passend zum Thema vorgeschlagenen Textbausteine signifikant reduziert werden. Mit einer Themenerkennungsquote von über 95 % ermöglicht ReplyOne zudem die vollautomatische Beantwortung bestimmter, wiederkehrender Themen, so dass sich die Mitarbeiter voll auf komplexere Anfragen konzentrieren können.

Schrittweise umstellen

Systemausfälle bei Serviceorganisationen – aufgrund technischer Störungen oder Systemumstellungen – haben für Unternehmen handfeste wirtschaftliche Auswirkungen. Ist der Service nicht erreichbar oder erfolgt keine zeitnahe Antwort, ist das nicht nur schädlich für die Reputation, sondern insbesondere auch für die Kundenbindung. Es ist daher nur zu verständlich, dass Unternehmen zögern, eingespielte Serviceprozesse und auch die Trennung zwischen Telefonie und Schriftverkehr über Nacht über Bord zu werfen. Das ist auch gar nicht notwendig.

ReplyOne ermöglicht eine schrittweise Umstellung. Über das Routing kann z.B. zunächst die Trennung zwischen Sprache und Schriftverkehr aufrecht erhalten bleiben. Dann kann entschieden werden, ob zunächst nur ein kleines Team „blended“ arbeitet, z.B. um den „Überlauf“ abzufangen, Anfragen also, die das reguläre Team nicht innerhalb der vorgegebenen Servicelevels bearbeiten kann. Genauso ist es möglich, dass Kundenbetreuer zunächst nur einen begrenzten Zeitraum pro Tag „blended“ arbeiten. Im Rahmen der Personalentwicklung können z.B. nach einer Blended Session gezielt Coachinggespräche geführt werden. Nach und nach werden die Kundenbetreuer so an die Kommunikation über sämtliche Kanäle herangeführt. Unbenommen bleibt außerdem die Option, Mitarbeiter gemäß ihren Stärken einzusetzen und einzelnen Mitarbeitern nur bestimmte Kommunikationskanäle zuzuordnen. Mit der richtigen technischen Lösung gelingt es jedoch sehr viel leichter, den Anteil der Kundenbetreuer, die tatsächlich „blended“ arbeiten, sehr rasch zu steigern.

Fortschritte analysieren

Mithilfe des integrierten Reportings in ReplyOne können Serviceverantwortliche jederzeit nachvollziehen, wie viele Anfragen pro Kanal eingehen, wie lange die durchschnittliche Bearbeitungszeit beträgt, welche Themen am häufigsten angefragt werden und vieles mehr. Mit dieser Transparenz können Mitarbeiter und die Serviceorganisation insgesamt weiterentwickelt und Serviceprozesse optimiert werden. Der Fortschritt bei der Umstellung auf ein Blended Agent Modell kann somit transparent nachverfolgt werden. Effizienzgewinne durch die Umstellung werden im zeitlichen Vergleich der Reports sofort sichtbar.

Fazit

Die Umstellung auf ein Blended Agent Modell kann Kosten senken und die Servicequalität verbessern. Mit einer flexiblen, intelligenten Serviceplattform wie ReplyOne, die sich den Serviceprozessen flexibel anpasst und eine schrittweise Umstellung der Serviceorganisation auf ein Blended Agent Modell ermöglicht, können Unternehmen dieses Potenzial nach und nach voll ausschöpfen. ReplyOne ermöglicht einen weichen Übergang ohne Ausfallzeiten. So erhalten Kunden schneller die richtige Antwort – völlig unabhängig davon, welchen Kommunikationskanal sie für die Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen gewählt haben.

SEMATELL
INTERACTION SOLUTIONS

Sematell GmbH	Phone	+49 (0) 681 85767 0
Neugrabenweg 1	Fax	+49 (0) 681 85767 99
66123 Saarbrücken	E-Mail	info@sematell.com
Deutschland	Web	www.sematell.com

© Sematell GmbH 2017