

Ist es an der Zeit für einen neuen Agent Desktop in Ihrem Contact Center?



Integrierte Lösungen für den Agent Desktop können dabei helfen, die Antwortbereitschaft der Kunden, die Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und den Markenwert zu steigern und gleichzeitig die Servicekosten und den Abgang von Agenten zu verringern. Beantworten Sie diese Fragen, um zu bestimmen, ob eine neue Lösung für den Agent Desktop in die Planung für Ihr Contact Center einbezogen werden sollte.

6 Fragen, die Sie stellen sollten

1 Werden die von Ihren Agenten bearbeiteten Kundeninteraktionen immer zahlreicher und komplexer?

Heute verfügen mehr Agenten über Fähigkeiten auf verschiedenen Kanälen (32,5 % heute im Vergleich zu 18 % vor zehn Jahren). Da mehr Anfragen über Self-Service-Kanäle gelöst werden, müssen Agenten immer häufiger die komplexesten und anspruchsvollsten Kundeninteraktionen bearbeiten. Die heutigen integrierten Desktops helfen Agenten dabei, sich den steigenden Kundenanforderungen anzupassen.

2 Verbringen Ihre Agenten zu viel Zeit damit, zwischen Bildschirmen zu wechseln, während sie Kunden bedienen?

Agenten verwenden durchschnittlich drei Bildschirme, um eine Anfrage zu bearbeiten (Quelle: Aberdeen Group). Der Wechsel von Bildschirm zu Bildschirm kostet in einem typischen Contact Center mit 300 Arbeitsplätzen ungefähr 1,57 Mio. USD pro Jahr. Durch die Kombination mehrerer Feeds mit Informationen auf einem einzelnen Bildschirm sorgen integrierte Agent Desktops für eine Effizienzsteigerung, Kostensenkung und eine bessere Kundenerfahrung.

3 Sind Ihre Agenten wegen System-Workarounds frustriert?

Tools wie integrierte Agent Desktops steigern die Agentenzufriedenheit und -bindung. Bei zufriedenen Mitarbeitern ist es dreimal wahrscheinlicher als bei unzufriedenen Mitarbeitern, dass sie sich in der Lage sehen, Kundenprobleme zu lösen.

4 Können Ihre Agenten die Gründe für Kundenanrufe nicht in Echtzeit anzeigen?

Die Agenten sollten nicht ahnungslos beginnen. Eine konsolidierte Desktopansicht bietet ihnen relevante Kundeninformationen aus mehreren Quellen. So können Sie direkt auf angemessene Weise auf Kunden reagieren.

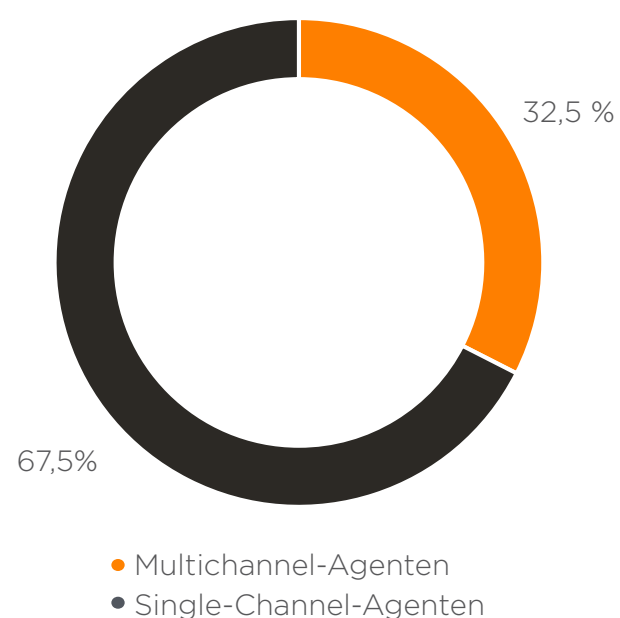
5 Können Ihre Agenten die individuellen nicht einsehen?

Verfolgen Sie die Informationen nach, wenn Kunden zwischen verschiedenen Kanälen wechseln? Indem man den Mitarbeitern ermöglicht, Kontaktpunkte der Customer Journey anzuzeigen und mit ihnen zu interagieren, erreicht man einen proaktiveren, personalisierteren Service.

6 Dauert es zu lange, Ihrem aktuellen Agent Desktop neue Funktionalitäten hinzuzufügen?

Die neuen integrierten Agent Desktops verfügen über Thin Client- und Widget-Architekturen, die das Hinzufügen neuer Funktionen, z. B. Feeds mit Informationen oder Zugriff auf Tools, innerhalb von Stunden oder Tagen anstatt in Wochen oder Monaten ermöglichen.

Aufteilung der Agenten: Single vs. Multichannel



1,57 Mio. USD

Kosten eines typischen Contact Centers, in dem Agenten zwischen Bildschirmen wechseln müssen, um Kundenanfragen zu bearbeiten.

3X

Bei zufriedenen Mitarbeitern ist es dreimal wahrscheinlicher als bei unzufriedenen Mitarbeitern, dass sie sich in der Lage sehen, Kundenprobleme zu lösen.

Und Sie können sie haben. Falls Sie eine oder mehrere dieser Fragen mit ja beantwortet haben, sollten Sie einen neuen Agent Desktop in Betracht ziehen, um die Produktivität Ihrer Agenten und die von ihnen gebotene Kundenerfahrung zu verbessern.

Weitere Informationen

Um mehr über in Avaya Workspaces integrierte Agent Desktops zu erfahren, wenden Sie sich an Ihren Avaya Account Manager bzw. Avaya Authorized Partner oder besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.

Quellen: Aberdeen Group, Agent Desktop Optimization: Three Strategies to Maximize Agent Productivity & Customer Experience, Mai 2015; Dimension Data, 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report.