

Contact Center Software oft in verwirrender Vielfalt

almato sieht Real Time Interaction Management als Lösung zum effizienteren Einsatz von Software im Kundenservice

Tübingen, den 27. Oktober 2010 – Eine aktuelle Studie des Softwareanbieters novomind bringt es an den Tag: Eine Vielzahl von Contact Center Agenten fühlt sich durch das häufige Hin- und Herwechseln zwischen verschiedenen Anwendungen und Programmen in ihren Arbeitsabläufen gestört. Rund ein Viertel der befragten Agenten muss sogar vier oder mehr Anwendungen bedienen, um die Anliegen von Kunden abschließend zu bearbeiten. Erschwerend kommt hinzu, dass rund 30 Prozent der befragten Agenten für die Anliegen der Kunden von sechs oder mehr Unternehmen zuständig sind. Die almato GmbH empfiehlt daher Real Time Interaction Management als Lösung zum effizienteren Einsatz von Software im Kundenservice. Ziel dabei ist die Entlastung der Agenten, die über unpraktikablen Softwareeinsatz klagen.

„Wir sehen uns durch die Umfrage darin bestärkt, dass Kundenbetreuer im Contact Center durch interaktionsbegleitende IT-Anwendungen entlastet werden müssen. Für uns liegen im Einsatz von Real Time Interaction Management-Systemen große Potentiale, den Kundenservice sowohl für den Anrufer als auch für den Agenten komfortabler zu gestalten“, erklärt Peter Gißmann, Geschäftsführer der almato GmbH aus Tübingen. „Die Mitarbeiter im Kundenservice sind das wichtigste Aushängeschild für ein Unternehmen und arbeiten besser und motivierter, wenn sie durch Technologie wirksam unterstützt werden. Die Frage ist also nicht ob, sondern wann und welche Technologie sinnvoll eingesetzt wird.“

Auch wenn durch Coachings, Trainings und durchdachte Prozesse die Arbeit des Kundenberaters oft verbessert wird, so sieht Peter Gißmann die Notwendigkeit von Systemen, die dem Mitarbeiter in jeder Situation seine Entscheidungs- und Handlungsoptionen aufzeigen, und die alle relevanten Programme in einer zentralen Anwendung zusammenführen. „Es geht nicht darum, dem Agenten ein Korsett überzustreifen, das ihn unbeweglich macht und in einen standardisierten Prozess zwingt. Ein IT-gestütztes System, das alle verschiedenen Anwendungen und Informationsquellen für den Mitarbeiter auf einer Oberfläche zusammenführt, erlaubt ihm auf jede Kundenanfrage individuell zu reagieren, sowie jedes Anliegen individuell zu bearbeiten, ohne permanent zwischen verschiedenen Anwendungen hin- und herwechseln zu müssen. So kann sich der Mitarbeiter mehr auf seinen Kunden konzentrieren. Dadurch wird der Kundenservice automatisch menschlicher und zugleich effizienter. Der Agent profitiert vom Einsatz von Technologie statt davon ausgebremst zu werden.“

almato – contact center solutions – Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten ist der Vertrieb und die nachweisbar erfolgreiche Implementierung von Softwarelösungen für Real Time Interaction Management, Quality Monitoring, reine Sprachaufzeichnung, eLearning und Kundenzufriedenheitsbefragung mit integrierten Analyse- und Reporting-Tools. Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter.

Kontakt – almato GmbH, Thomas Geiling, Public Relations, Telefon: +49 (7071) 79569-23,
E-Mail: PR@almato.de