

Skill Based Routing – Mythos, Wirklichkeit oder Schlüssel für den Omnikanal-Erfolg? (Expertenrunde)

Anrufe, Chats, E-Mails und Arbeitspakete – alles muss schnell zum richtigen Mitarbeitenden, aber wie?

Wir diskutieren was tatsächlich tagtäglich in den Unternehmen passiert, betrachten typische Herausforderungen, Erfolgsfaktoren und Fehler. Wie hat sich Routing über die Zeit verändert – vor allem durch den Einsatz von Bots im Omnikanal-Kundenservice? Die Expertinnen dieser Runde blicken auf jahrzehntelange Erfahrungen bei großen Kunden in komplizierten technischen und organisatorischen Umgebungen zurück und berichten aus der Praxis – die durchaus mit der „reinen“ Lehre kollidiert.

Sie erfahren:

1. Wie Skill Based Routing heute umgesetzt wird
2. Welche Fehler es zu vermeiden gilt
3. Welche Potentiale oft brachliegen und wie sie zu heben sind

Vor allem bekommen Sie: Tipps2Go – konkrete Handlungsempfehlungen zum sofort mitnehmen!

infinet.cx BoXenstopps

Das sind Impulse & Expertenrunden für Entscheider in Kundenservice & Customer Experience, immer wieder dienstags um 8 Uhr.

[Mehr erfahren](#)

Beginn:

Dienstag, 3. Mai 2022, 08:00 Uhr

Ende:

Dienstag, 3. Mai 2022, 09:00 Uhr

Veranstaltungsort:

Online

Website & Anmeldung:

Email kai.noertemann@infinet.cx

<https://www.infinet.cx/veranstaltung/skill-based-routing-mythos-wirklichkeit-oder-schluessel-fuer-den-omnikanal-erfolg-boxenstopp-15-expertinnenrunde/>