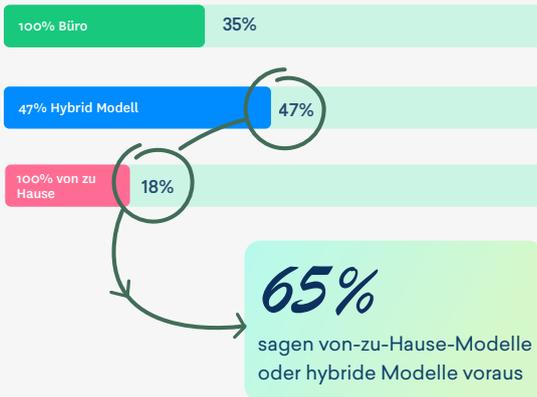


Checkliste

5 Grundbausteine für ein leistungsfähiges, dezentrales Kundenserviceteam



Unserem Umfragebericht „Der neue Auftrag der CX“ zufolge gehen weltweit **65 %** aller Führungskräfte im Kundenservice davon aus, dass die Zukunft Arbeitsmodellen wie Remote Work oder hybriden Modellen mit einer flexiblen Aufteilung der Arbeit zwischen Büro und dem eigenen Zuhause gehört.

Nutzen Sie diese Checkliste, um Ihren Agenten im Kundenservice alles Wichtige an die Hand zu geben, um in einer remote oder hybriden Arbeitsumgebung effizient zu arbeiten.

1 Nutzen Sie Omnichannel-Routing, um das Kontaktaufkommen auf Ihren verschiedenen Kanälen intelligent zu steuern

Angesichts der derzeit zu beobachtenden steigenden Nachfrage nach Kundenservice türmen sich in einigen Kanälen die unbearbeiteten Anfragen. An Telefongespräche werden höhere Erwartungen geknüpft und so sind die Telefonleitungen im Vergleich zum E-Mail-Postfach schneller überlastet. Diese ungleiche Verteilung der Servicevolumina wirkt sich auf die Wartezeiten und letztlich die Zufriedenheit der Kunden aus.

Nun, da so viele Teams remote arbeiten, ist es wichtiger denn je, die Supportkanäle im Hinblick auf die Wartezeiten zu optimieren:

- Richten Sie eine Live-Chat-Funktion ein, um die Telefonleitungen zu entlasten.
- Verwalten Sie die Verfügbarkeit der Agenten auf den verschiedenen Kanälen.
- Sorgen Sie für eine gleichmäßigere Verteilung auf die Kanäle, indem Sie Tickets anhand der Fähigkeiten und Verfügbarkeit Ihrer Agenten automatisch zuweisen.

2 Entwickeln Sie eine Rundumsicht auf den Kunden, um Tickets schneller und einfacher bearbeiten zu können

Um Kundenanfragen verstehen, analysieren und effektiv bearbeiten zu können, benötigen die Agenten direkten Zugriff auf die vergangenen Gespräche mit dem Kunden, den Bestellverlauf und interne Informationen. Wenn Sie diese Daten auf einem einzigen Bildschirm vereinen, indem Sie Ihre Geschäftsanwendungen (Business applications) in die Kundenservice-Plattform integrieren, versetzen Sie Ihre Agenten in die Lage, Probleme schneller und besser zu lösen.

Ersparen Sie Ihren Agenten das Hin- und Herwechseln zwischen verschiedenen Registerkarten und Fenstern:

- Nutzen Sie eine Omnichannel-Kundenservice-Plattform, mit der Ihre Agenten alle Kanäle auf einer zentralen Oberfläche im Blick haben.
- Stellen Sie mithilfe von App-Integrationen und benutzerdefinierten APIs auf dem Desktop der Agenten eine Rundumsicht des Kunden zusammen.

3

Folgen Sie dem Prinzip „Teile und Herrsche“, um für klare Zuständigkeiten und Nachvollziehbarkeit zu sorgen

Gerade wenn Teams remote arbeiten, besteht die Gefahr, dass bei der Bearbeitung komplexer Kundenserviceprobleme bald niemand mehr einen richtigen Überblick hat. Dies führt zu einer chaotischen Zusammenarbeit und übersehenen Anfragen.

Nutzen Sie eine moderne Kundenservice-Software, um auch per Remote Work einen einheitlichen Service und eine effiziente Zusammenarbeit zu gewährleisten:

- Teilen Sie Tickets und Zuständigkeiten auf, damit mehrere Teams parallel an demselben Ticket arbeiten können, ohne dass die Transparenz verloren geht.
- Verknüpfen Sie ähnliche Tickets miteinander, um verwandte Probleme im Auge zu behalten und Kunden Sammelaktualisierungen schicken zu können.

4

Ermöglichen Sie Zusammenarbeit mit Kontext, um interne Teams näher zusammenzubringen

Um Kundenanfragen zu klären, wenden sich die Agenten an Personen in ihrem Unternehmen, die die Antwort kennen. Diese Kommunikation landet in Kanälen wie E-Mails oder Slack, wodurch die Nachvollziehbarkeit und der Kontext der Kundenanfrage verloren gehen.

Für die Arbeit in funktionsübergreifenden Teams ist es sinnvoll, Ihre Kundenservice-Plattform und Ihre Collaboration-Software miteinander zu verzahnen. Auf diese Weise sorgen Sie dafür, dass die zuständigen Teams auf den gesamten Kontext der Kundenanfrage und alle Kontoinformationen zugreifen können, ohne sich die Informationen an verschiedenen Stellen zusammensammeln zu müssen.

Durch eine Verzahnung Ihrer Kundenservice-Plattform mit Ihrer internen Collaboration-Software können Sie außerdem:

- sofortige Benachrichtigungen über Ticket-Updates verschicken und
- Stakeholder markieren oder einbeziehen, um die Transparenz und die Zuständigkeiten zu wahren.

5

Erstellen Sie Live-Dashboards und Berichte über die Teamleistung und die Auslastung der Kanäle.

Wenn Kundenserviceteams remote arbeiten ist es für die Führungskräfte oft schwierig, die Leistung des Teams im Auge zu behalten. Durch diesen fehlenden Einblick in die Auslastung, die Kapazitäten und die Leistung der dezentral arbeitenden Mitarbeiter steigt die Gefahr eines Serviceausfalls.

Um Ihr Team bei Bedarf wieder auf Erfolgskurs zu bringen, richten Sie Live-Dashboards und maßgeschneiderte Berichte ein, und behalten sie folgende operative Metriken im Auge:

- Nachverfolgung von Trends im Hinblick auf das Kontaktaufkommen in den verschiedenen Kanälen und das Verschieben von Tickets zwischen den Kanälen, um die Kosten pro Kontakt zu optimieren;
- Konfiguration und Abgleich von SLAs über den Lebenszyklus eines Tickets hinweg, um Engpässe zu identifizieren und zügig aufzulösen
- Überwachung von Chatbot-Workflows und Feedback zu Knowledge-Base-Artikeln, um die Ticketumlenkung zu verbessern.

Wollen Sie Ihren Remote-Kundenservice optimieren?

Jetzt Demo anfragen

