

Ein E-Book von Genesys

 GENESYS™

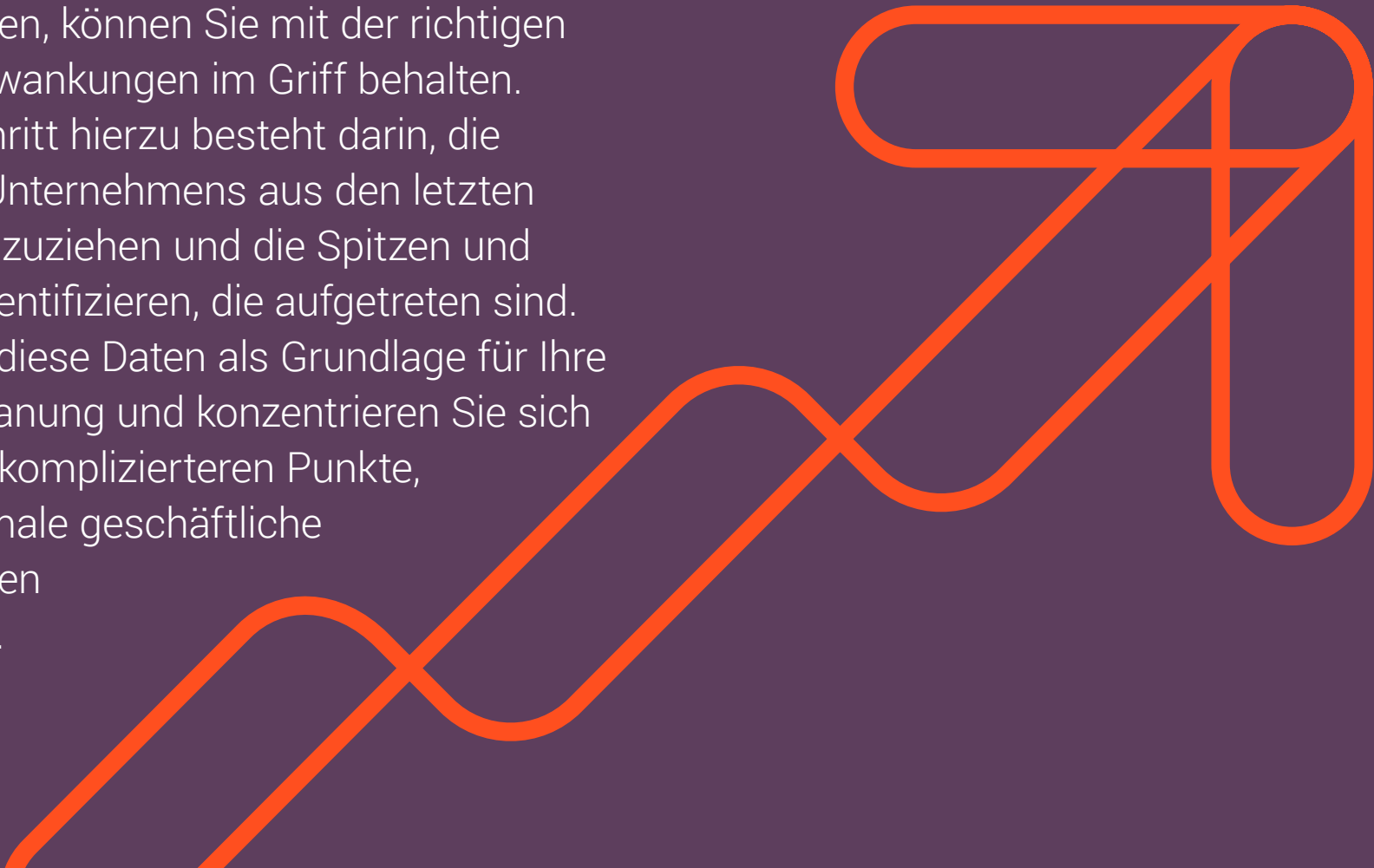
 schmidt|kom

Die Lösung für saisonale Kapazitätsengpässe in Ihrem Contact Center



Kapazitätsprobleme

Saisonalbedingte Kapazitätsengpässe stellen eine Herausforderung dar, aber für die meisten Unternehmen gehören Sie zum normalen Geschäft. Und auch wenn es keine Möglichkeit gibt, das Geschäftsaufkommen vollständig zu standardisieren, können Sie mit der richtigen Planung Schwankungen im Griff behalten. Der erste Schritt hierzu besteht darin, die Daten Ihres Unternehmens aus den letzten Jahren heranzuziehen und die Spitzen und Flauten zu identifizieren, die aufgetreten sind. Nehmen Sie diese Daten als Grundlage für Ihre Mitarbeiterplanung und konzentrieren Sie sich dann auf die komplizierteren Punkte, die über normale geschäftliche Schwankungen hinausgehen.



Die Kapazitätsprobleme: **Mitarbeiter**

Grundlegend wichtig zur Bearbeitung des normalen Interaktionsvolumens sind gut geschulte und engagierte Mitarbeiter. Das heißt, dass Ihre Mitarbeiter über Arbeitsplätze mit den notwendigen Tools verfügen müssen sowie über das erforderliche Wissen, um diese richtig zu nutzen. Jedoch wird es zunehmend schwierig, Mitarbeiter zu halten: die Fluktuation steigt ständig und die Net Promoter Scores (NPS) für Mitarbeiterzufriedenheit sind im Keller. Und da immer mehr Mitarbeiter aus den Millennials und der Generation Z rekrutiert werden, deren Erwartungen an ihre Arbeit und ihren Arbeitgeber sich wesentlich von denen früherer Generationen unterscheiden, fällt es einigen Unternehmen schwer, sich an die neue Einstellung der Mitarbeiter anzupassen. Um die besten Mitarbeiter für sich zu gewinnen und auch zu halten, muss Ihr Unternehmen sich mit der Belegschaft mitentwickeln.

Mitarbeiter sind der Schlüssel zur Bewältigung von Kapazitätsengpässen

Beim Gewinnen und Halten von Mitarbeitern geht es um mehr als nur eine lockere Atmosphäre im Büro und es ist wichtig, Kapazitätsschwankungen in Ihrem Contact Center im Griff zu behalten. Ein Mitarbeiter im Contact Center mit einem tiefen Verständnis Ihres Unternehmens kann Kundenanfragen effizienter bearbeiten, wenn das Anrufaufkommen in die Höhe schnellst. Ein so umfassendes Know-how aufzubauen, braucht allerdings Zeit.



Die Kapazitätsprobleme: **Technologie**

Veraltete oder schwer zu bedienende Technologie löst eine Kettenreaktion schlechter Erfahrungen aus, die bei Ihren Mitarbeitern anfängt und bis zu Ihren Kunden reicht. Um mit den Anforderungen moderner Kunden Schritt zu halten, nutzen die meisten Contact Center mehr als eine Anwendung zur Handhabung der Kommunikation. Und viele Contact Center stellen fest, dass ihnen durch erhebliche Investitionen in CRM-Systeme, Marketingtechnologie oder andere Anwendungen, die keine vollständige Trennung von sekundären Systemen zulassen, die Hände gebunden sind. Ganz gleich, ob es um übermäßig lange Bearbeitungszeiten von Anrufen, Systemausfälle, Supportprobleme, lückenhafte Integration digitaler Kanäle oder mangelnde Automatisierung geht, der Betrieb eines Contact Centers mit veralteter Technologie ist so, als würde man mit einer Runde Rückstand in ein Rennen starten.

Lassen Sie sich nicht von veralteter Technologie bremsen

Im eigenen Rechenzentrum betriebene Contact-Center-Plattformen können bei saisonalen Bedarfsspitzen Engpässe verursachen. Sie lassen sich nicht ohne Weiteres an den Bedarf anpassen, da jede Änderung am System neue Hardware und außerdem weitere Mitarbeiter erfordert. Das hat zur Folge, dass einige Unternehmen sich gegen eine Skalierung entscheiden und stattdessen die Arbeitslast ihrer bereits überlasteten Mitarbeiter weiter steigern.

Die Service-Erfahrung Ihrer Kunden hängt davon ab, dass Ihr Contact Center optimal funktioniert. Wenn Sie Ihre IT-Abteilung mit der Wartung Ihres Contact Centers oder der Durchführung von Updates betrauen oder mit der Durchführung von Anpassungen während Spitzenzeiten, zu denen Ihre IT-Abteilung wahrscheinlich sowieso bereits voll ausgelastet ist, wird Ihr Contact Center die nötigen Anforderungen nicht erfüllen. Und wenn Ihr System ausfällt, erfüllen Sie sie auf gar keinen Fall. Ein hohes Anrufaufkommen kann für Ihre Systeme eine Feuerprobe sein und Ihre Server und Hardware an deren Belastungsgrenze bringen. Ganz zu schweigen von den Auswirkungen auf Sie und Ihr Team.



Lösung für saisonale Schwankungen

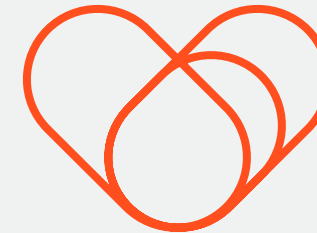
Unabhängig davon, wie groß oder klein Ihr Unternehmen ist, haben Sie wahrscheinlich irgendwann einmal den Punkt erreicht an dem Sie jedes Jahr oder vielleicht sogar mehrmals im Jahr mühevoll Ihren Betrieb anpassen müssen, um positive Leistungsindikatoren (KPI) einzuhalten und die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu gewährleisten. Aus dem Nichts wird Ihr Contact Center von Anfragen überschwemmt, Ihre Mitarbeiter sind überarbeitet und alle Beteiligten frustriert. Das muss aber nicht so sein.

Nehmen Sie zunächst die Ursachen des Problems unter die Lupe, nicht nur den Anstieg des Interaktionsvolumens. Bei Kapazitätsproblemen geht es nur vordergründig um das Interaktionsvolumen (Textnachrichten, Sofortnachrichten, Tweets usw.) oder den Auslöser für die Volumenzunahme. Der eigentliche Grund liegt aber darin, dass Ihr Team die plötzliche Flut von Kontaktaufnahmen nicht

bewältigen kann. Ganz gleich, ob es Black Friday, Cyber Monday, Winterschlussverkauf oder der Tag nach einem Schneesturm ist, Kunden werden Sie kontaktieren wollen. Richten Sie Ihr Contact Center mit den richtigen Tools und ordentlicher Planung so ein, dass es auf Kapazitätsengpässe vorbereitet ist.

Die Lösung für saisonale Schwankungen: **Erfüllen Sie die Anforderungen moderner**

Mit Tools und Technologie, die auf dem neuesten Stand sind, sorgen Sie für zufriedener und effizientere Mitarbeiter. Eine schlechte Benutzerschnittstelle oder die Anforderung, mit mehreren unzusammenhängenden Systemen arbeiten zu müssen, führen zu unnötigem Stress. Unterm Strich wollen wir alle das Gefühl haben, unsere Arbeit entsprechend unseren Fähigkeiten bestmöglich zu erfüllen. Und wenn Ihre Mitarbeiter das Gefühl haben, von etwas gebremst zu werden, auf das sie keinen Einfluss haben, wie etwa veralteter oder schwerfälliger Technologie, sinkt ihre Motivation und die Fluktuationsrate kann in die Höhe schnellen. Mit einer modernen Contact-Center-Plattform haben Ihre Mitarbeiter Zugriff auf alle Tools und relevanten Kundeninformationen, die sie benötigen. Dadurch verbessert sich die Customer Experience, Ihre Mitarbeiter sind zufriedener und die Fluktuation sinkt. Es ist wichtig, zunächst über die Tools nachzudenken, die Ihre Mitarbeiter nutzen werden.



Attraktiv für die nächsten Generationen

Die Auseinandersetzung damit, wie Millennials und die Generation Z als Mitarbeiter gewonnen und auch gehalten werden können, ist kein leichtes Unterfangen. Tatsächlich ist das Thema so facettenreich, dass bereits mehrere Bücher darüber veröffentlicht wurden. In diesem E-Book untersuchen wir Mittel und Wege, die Fluktuation unter Mitarbeitern der nächsten Generationen zu senken.

[Zum E-Book](#)

Die Lösung für saisonale Schwankungen: **Die richtige Technologie für den Job**

Beginnen Sie bei den Tools für Ihre Mitarbeiter

Anstatt zu erwarten, dass Mitarbeiter sich mit mehreren verschiedenen Tools und Systemen zurechtfinden, empfehlen wir, eine einheitliche Plattform zu verwenden, die alle diese Lösungen in einer einzigen Anwendung vereint – mit einer Bedienoberfläche, einer umfassenden Anzeige und Zugriff auf alle Kanäle. Entscheiden Sie sich für ein Gesamtsystem, das sich auch an CRM-Systeme, Marketinganwendungen und andere geschäftskritische Systeme anbinden lässt.

Die Nutzung eines solchen Systems erzielt erstaunliche Ergebnisse: In einer Studie analysierte Forrester Unternehmen, die die Contact-Center-Plattform PureCloud® von Genesys® einsetzen, und belegte die messbaren Auswirkungen der Nutzung einer konsolidierten, intuitiv bedienbaren Anwendung.

- Produktivitätssteigerung um 2,6 Mio. US-Dollar.
Nach der Umstellung auf PureCloud verzeichnete ein aus verschiedenen Bereichen bestehendes Unternehmen mit 160 ganzjährigen und 105 saisonalen Contact-Center-Mitarbeitern eine Verbesserung der Produktivität um 25 Prozent. Dies führte zu Kosteneinsparungen von 2,6 Mio. US-Dollar.
- Einsparung von 255.000 US-Dollar durch verbesserte Mitarbeiterbindung.
Die Mitarbeiterfluktuation ging infolge der größeren Benutzerfreundlichkeit der Technologie und verbesserten Transparenz von 30 Prozent auf 15 Prozent zurück. Bessere Tools erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit.

Wenn Sie Ihren Mitarbeitern bessere Tools zur Verfügung stellen, kann dies die Produktivität um 25 Prozent steigern. Ein Contact Center, das beispielsweise zu 100 Prozent ausgelastet war, arbeitet dann mit 75 Prozent. Nicht zuletzt können effektive Tools zu einer Halbierung der Mitarbeiterfluktuation führen, wodurch Unternehmen jährlich eine Viertelmillion US-Dollar sparen.



Produktivitätssteigerung um

2,6 Mio. US-Dollar

„PureCloud bietet uns überlegene Technologie, die Flexibilität, während Kampagnen Arbeitsplätze hinzuzufügen, und fortschrittliche, cloudbasierte Speicherung. Unsere Mitarbeiter können von überall aus arbeiten und dank nahtloser Business Continuity erhalten unsere Kunden einen konkurrenzlosen Service.“

Annie Padayachee, Business Unit Head
Smollan

Die Lösung für saisonale Schwankungen: **Die richtige Technologie für den Job**

Verkürzung der Bearbeitungsdauer von Anrufen

Die Anrufdauer ist ein gängiger KPI und wirkt sich direkt auf saisonale Kapazitätsprobleme aus. Wenn Gespräche lange dauern, kann dies bei einem zunehmenden Anrufvolumen zu größeren Verzögerungen führen. Eine leistungsfähige Anwendung mit modernen Tools steigert die Effizienz Ihrer Mitarbeiter.

„Unsere Teamleiter haben jetzt die Einblicke, um Personalressourcen effizienter zu überwachen und zu steuern. Mit PureCloud können wir Warteschlangen überwachen, Anrufabläufe bei laufendem Betrieb konfigurieren und sofort auf Veränderungen des Kundenverhaltens reagieren.“

Cheri Khan, Senior Manager



Einfach anpassbares IVR

Selbst etwas so Einfaches wie die Umprogrammierung Ihres Sprachdialogsystems bei laufendem Betrieb kann den Anrufverlauf dramatisch verbessern. Die meisten Systeme sind hierfür jedoch zu kompliziert, sodass Sie Tag für Tag denselben Anrufverlauf nutzen, unabhängig vom Anrufvolumen.



Self-Service-Funktionen

Diese gehen Hand in Hand mit einem anpassbaren IVR. Wenn Sie Kunden für gängige und häufige Anliegen, die Sie normalerweise an Ihr IT-Team weiterleiten würden, Self-Service-Optionen bereitstellen, sind Sie für plötzliche Anrufspitzen gerüstet.



Automatischer Rückruf

Kunden wollen ihre Zeit nicht in der Warteschleife verbringen. Früher ließ sich dies wegen saisonaler Spitzen im Anrufaufkommen kaum vermeiden. Mit der Option eines automatischen Rückrufs stehlen Sie Ihren Kunden nicht mehr die Zeit und entlasten Ihre Mitarbeiter. Kunden haben die Möglichkeit, einen Termin für den Rückruf Ihres Mitarbeiters zu bestimmen.



Predictive Routing

Daten sind ein wertvolles Tool, das Sie nutzen können, um Ihre Mitarbeiter entsprechend ihren Fähigkeiten optimal einzusetzen. Die strategische Zuweisung von Kunden an bestimmte Mitarbeiter mithilfe von KI oder anderer intelligenter Technologie führt zu besseren Ergebnissen.

Die Lösung für saisonale Schwankungen: Die richtige Technologie für den Job

Steigern Sie die Erstabschlussquote

Kunden nehmen auf vielerlei Weise Kontakt mit Unternehmen auf. Häufig nutzen sie zunächst die digitalen Kanäle, bevor sie zum Telefon greifen. Die Zusammenführung aller Kommunikationswege (Webchat, soziale Medien, SMS usw.) in einer einzigen Anwendung gibt Ihren Mitarbeitern wertvolle Kontextinformationen, die sie in die Lage versetzen, Probleme gleich bei der ersten Kontaktaufnahme seitens des Kunden zu lösen.

Die Erstabschlussquote ist nicht für alle Unternehmen gleich. Bestimmen Sie Ihre und nutzen Sie sie, um die Effizienz Ihrer Mitarbeiter zu verbessern. Die Zahlen sind zwar für jedes Unternehmen anders, aber eine Verbesserung um ein Prozent kann die Betriebskosten um ein Prozent senken.¹ Dadurch werden Ressourcen frei, um für Spitzenzeiten weitere Mitarbeiter einzustellen. Außerdem senkt eine Verbesserung der Erstabschlussquote die Zahl der insgesamt eingehenden Anrufe, die Ihre Mitarbeiter bearbeiten müssen – in Spitzenzeiten wie auch bei Normalbetrieb.

Nutzen Sie digitale Kanäle

Wenn Sie als einziges Werkzeug einen Hammer besitzen, sehen alle Probleme aus wie Nägel. Das lässt sich auch auf die Kommunikationskanäle Ihres Contact Centers übertragen. Wenn Ihnen das Telefon als einziger Kanal zur Verfügung steht, konzentrieren Sie sich auf das Telefon und auf Anrufe. Kunden möchten aber mehr Optionen. Sie wollen digitale Kanäle nutzen, wie etwa E Mail, SMS, Sofortnachrichten und Kanäle in sozialen Medien wie Facebook Messenger und Twitter.

Für Contact Center, die sich von der Flut täglich eingehender Anrufe überwältigt fühlen, ist dies eine große Herausforderung. Zum Glück reduziert die Einbindung digitaler Kanäle tatsächlich den Druck, unter dem Ihre Mitarbeiter stehen. Mit der richtigen Contact-Center-Lösung, d. h. einer, die KI und Bots für automatisierte Antworten einsetzt, können digitale Kanäle Ihre Mitarbeiter entlasten, sodass sie sich auf die komplizierteren Anliegen konzentrieren können..

¹SQM. <https://www.sqmgroup.com/consulting/fcr-improvement-plan>.
Aufgerufen am 24. Februar 2019.

Vermeiden Sie Störungen und Ausfälle

Eine moderne, cloudbasierte Contact-Center-Plattform ist im Hinblick auf Zuverlässigkeit konzipiert. Durch die Unabhängigkeit von unternehmensinterner Hardware und die Umstellung auf eine webbasierte Infrastruktur werden Plattformen widerstandsfähig und können sich selbst „heilen“, wenn etwas schief läuft. Bei einer unternehmensinternen Plattform kann eine einzige Störung das gesamte System lahmlegen. In einer cloudbasierten Plattform hingegen erfolgt ein Failover zu einer funktionierenden Komponente, um einen Serviceausfall zu verhindern.

Für ein wirklich cloudbasiertes Contact Center wird auch keine Hardware benötigt, wodurch die Abhängigkeit von der IT abnimmt. Durch eine Reduzierung der Anzahl physischer Server eliminieren Sie auch einige Problemquellen, womit das Ausfallrisiko und der damit verbundene Stress sinken. Eine hochwertige Cloud-Lösung ermöglicht es Ihrem Team außerdem, einfache Vorgänge, wie etwa das Hinzufügen von Mitarbeitern, die Anpassung von Arbeitsplänen und auch unmittelbare Anpassungen des Sprachdialogsystems, selbst zu erledigen. Vor allem aber ermöglicht Ihnen eine echte Cloud-Plattform die bedarfsgerechte Skalierung.

„Die bemerkenswerteste Veränderung durch PureCloud ist die Einfachheit, mit der wir jetzt die Customer Experience steuern können. Wir konnten innerhalb nur weniger Minuten neue Meldungen zu unserem Sprachdialogsystem hinzufügen – das hat in unserer Branche Seltenheitswert. Und wir brauchten dazu keine IT-Experten!“

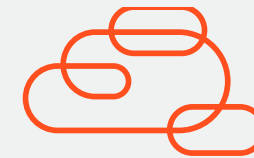
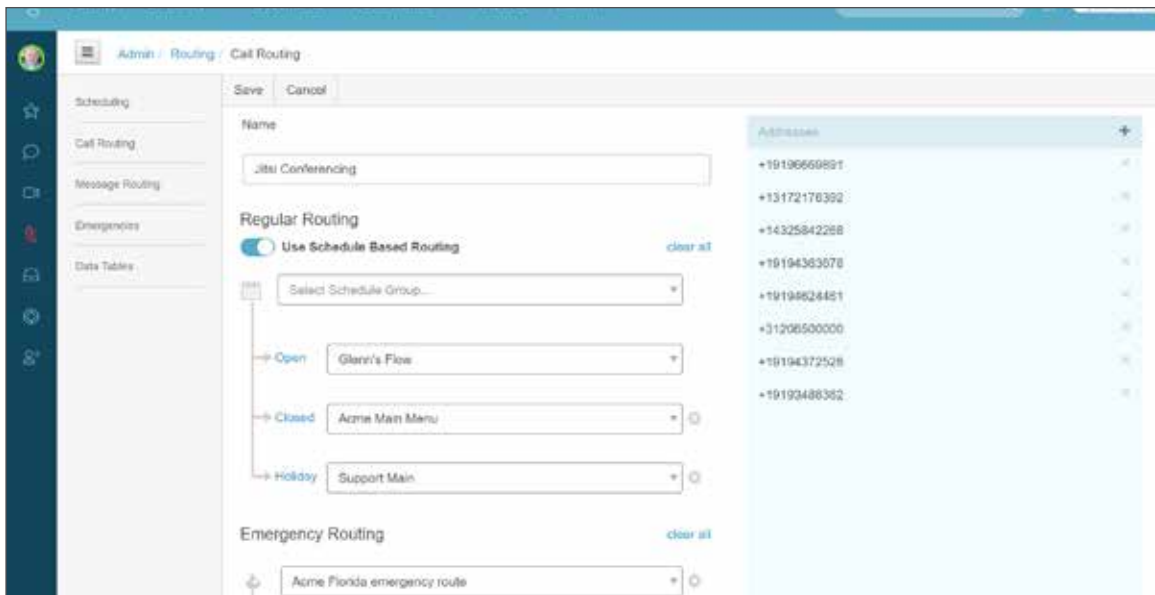
Ian Roberts, Operations Leader
Quicken

Die Lösung für saisonale Schwankungen: Die richtige Technologie für den Job

Passen Sie sich den Umständen an

Cloudbasierte Contact-Center-Plattformen sind flexibel. Sie können entsprechend saisonalen Kapazitätsanforderungen skaliert werden, ohne dass hierzu teure Hardware hinzugefügt oder eine langwierige Programmierung und Einrichtung in Kauf genommen werden muss. Zudem ermöglichen sie den Einsatz von Telemitarbeitern, wodurch Sie bei Bedarf schnell zusätzliche Mitarbeiter hinzufügen können.

Moderne Cloud-Lösungen machen die Telearbeit zu einer gangbaren und zuverlässigen Option. Bedenken hinsichtlich Sicherheit, Zugänglichkeit und Hardware werden mit einem wirklich cloudbasierten Contact Center beseitigt, da es Ihnen die Möglichkeit bietet, temporäre Mitarbeiter per Fernzugriff hinzuzufügen, wenn Sie sie benötigen. Sie müssen nicht extra Platz für sie schaffen – sie bleiben einfach dort, wo sie sich gerade befinden, und Ihre Kunden merken keinen Unterschied.



PureCloud kann gegenüber veralteten Contact-Center-Lösungen erhebliche Einsparungen erzielen.

Im Durchschnitt können die an der Umfrage teilnehmenden Unternehmen, die PureCloud nutzen, dank der Skalierbarkeit der Plattform Kosten in Höhe von 807.000 USD einsparen. Die befragten Unternehmen gaben an, dass die Skalierung ihrer alten Umgebung teurer gewesen wäre als die mit PureCloud anfallenden Kosten. Auch die Einplanung zusätzlicher Mitarbeiter für saisonale Spitzen sei teuer gewesen, da die alte Umgebung bereits im Vorfeld auf die Spitzenkapazität ausgelegt werden musste.

Nicht zuletzt profitierten die Unternehmen von einer Reduzierung der Ausfallzeiten, wodurch Kosten von 120.000 USD durch Produktivitätsverlust vermieden wurden. Mit ihrer alten Plattform gingen ungeplante Ausfälle von 20 Stunden pro Jahr einher, doch durch den Umstieg auf PureCloud erlebten diese Kunden eine Senkung der jährlichen Ausfallzeit um 90 Prozent auf nur zwei Stunden jährlich.*

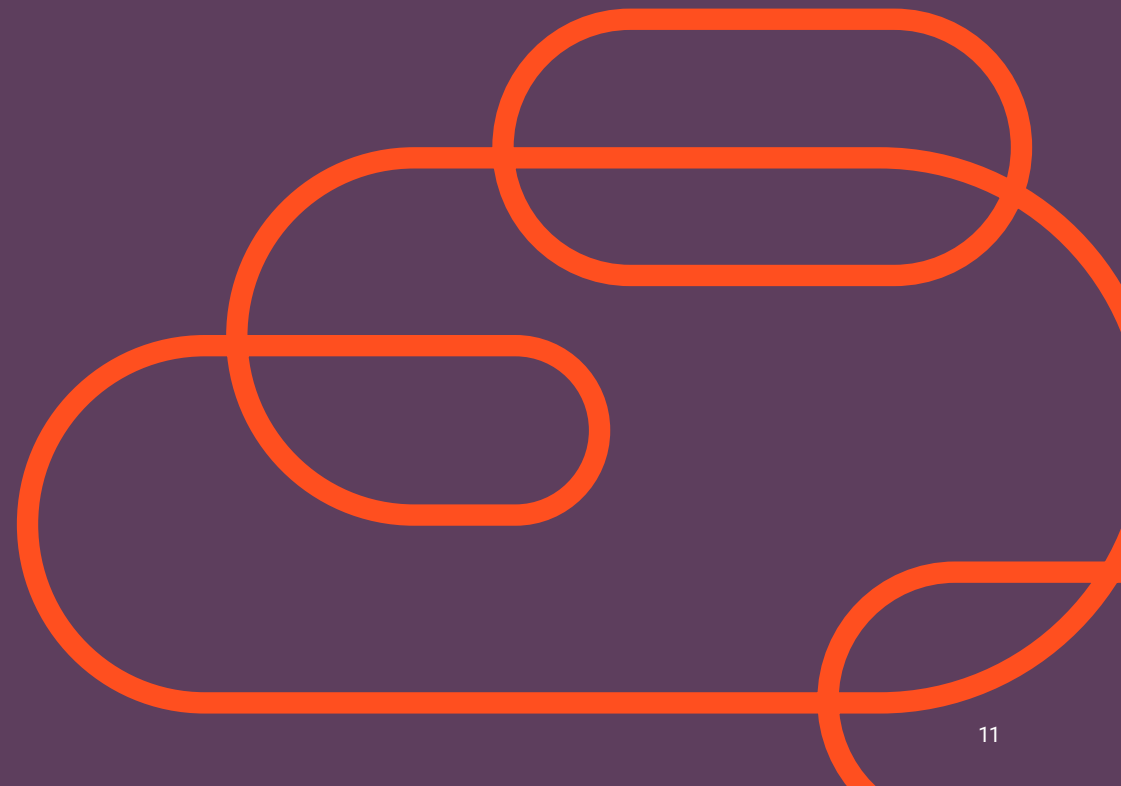
*laut einem Bericht von Forrester

Kapazität in der Cloud

Saisonale Kapazitätsengpässe sind für jedes Unternehmen anders. Mit den richtigen Tools sind Sie für diese Probleme das ganze Jahr hindurch gewappnet. Wie gesagt: Das Problem ist nicht die Menge der Anrufe. Probleme treten dann auf, wenn Ihre Tools zur Verwaltung der Touchpoints unzulänglich sind.

Eine wahre Cloud-Lösung wie PureCloud bietet robuste Funktionen, die laufend verbessert werden, um die bedarfsgerechte Skalierung zur Bewältigung von Spitzenzeiten zu ermöglichen, egal ob diese Stunden, Tage, Wochen oder Monate andauern. Senken Sie die Mitarbeiterfluktuation und nutzen Sie Tools für das Mitarbeitermanagement, um die Effizienz zu verbessern und mit Ihrem vorhandenen Team mehr zu erreichen.

Unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens können Sie mit der Plattform PureCloud von Genesys Contact Center planen und verwalten, Ihre Mitarbeiter befähigen und motivieren und Ihre Kunden mit einer mühelosen Customer Experience begeistern. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie PureCloud Ihrem Unternehmen helfen kann, vereinbaren Sie einen Termin für eine Produktvorführung.





Genesys® ermöglicht jährlich über 25 Milliarden der weltbesten Customer Experiences. Unser Erfolg beruht auf der Vernetzung der Kunden- und Mitarbeiterinteraktionen über jeden Kanal an jedem Tag. Mehr als 11.000 Unternehmen in mehr als 100 Ländern vertrauen auf die Genesys Customer-Experience-Plattform, die Nummer 1 der Branche, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. Die On-Premises- und Cloud-Lösungen von Genesys werden im Hinblick auf nahtlose Interaktion, intuitive Bedienbarkeit und unschlagbare Leistung entwickelt. Unsere intelligenten Technologien passen sich Ihrer Arbeitsweise an.

© 2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten. Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.



schmidt|kom GmbH

**Kindergartenstraße 1a
92318 Neumarkt**

**Telefon: 09181/40006-0
info@schmidt-kom.de
www.schmidt-kom.de**