



Unified Omni-Channel Desktop

Effizientes Kunden-Interactions Management für Mitarbeiter im Customer Service und Contact Center

Als Unified Desktop bezeichnet man eine moderne Workforce Optimierungslösung für Agenten und Supervisoren Arbeitsplätze, welche es dem Anwender mit einem einfachen Interface ermöglicht, alle Anliegen und Wünsche des Kunden zu bedienen. Sämtliche Informationen über alle Kundenkommunikationskanäle werden hierbei in einem Interface bereitgestellt.

Ein optimaler Unified Desktop bietet hierbei alle benötigten Funktionen für die Bearbeitung von Echtzeit und nicht Echtzeit Kundenkontakten und ist mit dem Kundendaten-Management System (z.B. CRM System) integriert. Zusätzlich wird in der Regel eine Desktop Automatisierung an Stellen durchgeführt, für die ein Mitarbeiter wiederholende und einfache, stupide Schritte durchführen muss. Ergänzend unterstützt ein Desktop auch eine Mensch- zu Maschine und Mensch- zu Mensch Kopplung, um z. B. auch eine nahtlose Integration eines Chat oder Instant Messaging IM Bots auf der Kunden-Website oder dem Kunden-Mobilephone mit einer conversational AI (Künstliche Intelligenz) zu unterstützen. Hierdurch werden Kundenkontakte per Chat oder Voice Bot auch in das Contact Center mit Agenten integriert, um in definierten Fällen die Unterstützung eines Agenten „human Agent“ anzubieten. Bots können dabei auch Anrufe durch Mitarbeiter im Service Center anbieten, welche z. B. über den Bot in den Workflow eingebaut werden können.



Letztendlich können Agenten hierdurch Ihren ganzen Fokus auf einen persönlichen und freundlichen Kundenservice setzen. Durch den Einsatz einer Lösung werden u. a. die folgenden Vorteile erzielt:

- Steigerung der Agentenproduktivität durch die Reduzierung und Automatisierung von Tasks
- reduzierte Bearbeitungszeit für jeden Kontakt – verbesserter Service Level für den Kunden
- zufriedene Kunden mit verkürzten Gesprächszeiten und positiveren Kunden-Kontakt-Ergebnissen
- reduzierter Management Overhead – vereinfachte Steuerung
- Reduzierung von menschlichen Fehler – trotzdem Flexibilität für den Agenten
- Reduzierung von Agenten Frustration – erhöhter Desktop Komfort
- Insgesamt eine Reduzierung von operativen Kosten

Generell werden hierbei mindestens die folgenden Kanäle unterstützt: eingehende und ausgehende Telefonie (vollwertiges Softphone z.B. WebRTC und/oder CTI Kopplung, auch 3rd party), ebenso Kampagnen für Outbound Telefonie und Agenten Scripting als Gesprächsleitfaden oder Agenten Assistenz.

Weiterhin gehören das Bearbeiten von eingehenden und ausgehenden Emails/Faxen und Briefen, gescannten Dokumenten, sowie die Bearbeitung von IM, Chat und Callback Anfragen über eine Kundenwebsite/Portal oder Mobilephone dazu. Zusätzlich stehen natürlich auch SMS (2-Wege), sowie die Integration von Messaging Diensten und Social Media Kanälen zu Verfügung. Zu den modernsten Kontaktkanälen gehören hierbei auch Apple Business Chat und Whats App Business API.

Durch die zunehmende Verbreitung von Chat und Voice Bot Applikationen (z.B. Cognigy AI, Google CC AI / Dialog Flow bzw. IBM Watson Speech Gateway) zur Prozessautomatisierung im Vertrieb und Kundenservice werden auch zunehmend moderne Kontaktkanäle wie z. B. Website, Mobile Apps u.a. unterstützt.

Zusammengefasst findet hierbei eine sehr wesentliche Kombination und Integration von traditionellen und modernen Medien in der Kundenkommunikation auf Agenten-Ebene statt. Dem Agenten wird hierbei eine möglichst einfache und effiziente Arbeitsplatzumgebung bereitgestellt, welche es ermöglicht, alle Kontaktarten einfach, zielgerichtet und schnell zu bedienen. Zusätzlich werden auch effiziente Kommunikationsfunktionen zwischen Agent und Supervisor angeboten, welche auch eine vereinfachte Qualitätskontrolle ermöglichen.

Funktionsweise eines Unified Desktops

Konkret bietet nun ein Unified Desktop die Möglichkeit, dass sich die Mitarbeiter im Kunden-Service Center mit persönlichen Zugangsdaten über die PC-Software in die Unified Desktop Anwendungen einloggen können. Ab diesem Moment sind sie mit ihren Skill Profilen (Fähigkeitsprofilen) im System für die Kontaktverteilung verfügbar und können diese Verfügbarkeit aktiv steuern. Das System zur Kontaktverteilung (z. B. ACD System für Telefonate oder Omni-Channel-Interaktions-Management System für alle Kontaktarten) kann nun anhand der Fähigkeiten des Agenten die anstehenden Kontakte verteilen oder auch selbst aktiv ausgehende Kontakte zuteilen. Modernste Systeme bieten hierbei sehr umfangreiche Verteilfunktionen.

War man früher mit der Most Idle Agent Methode (der längste freie Agent) für Agenten zufrieden, geht das in Zeiten von Multi-Kanal-Management nicht mehr. Hier werden deutlich komplexere

Verteilverfahren für die eingehende Arbeit von den Systemen erwartet. Man spricht zunehmend auch vom sogenannten Enterprise Work Assignment EWA (für alle Kontaktarten) mit einer möglichst einfachen Matrix für die Auswahl der Agenten Skills zur Kontaktverteilung. Hierbei kommen bereits seit Jahren auch prädiktive Verteilalgorithmen zum Einsatz, die es ermöglichen den Kontaktmix und die aktive Steuerung des Wartefelds für alle Medien zu optimieren. Hierbei werden auch zunehmend in Echtzeit Kundenbewertungen im Wartefeld vorgenommen, um die vorhandenen Ressourcen im Service Center bestmöglich zum Vorteil des Kunden, und des Unternehmens auszunutzen. Allein dieses Thema würde einen eigenen Artikel füllen und wird deshalb hier nur kurz angesprochen.

Einfach gesagt werden dem Agenten nun eingehende oder ausgehende Telefonate, eingehende Emails oder auch IM oder Chat Anfragen anhand seines persönlichen Skill-Profiles zugeteilt.

Der Mitarbeiter kann somit die Kontakte möglichst effizient und einfach bedienen, hierbei bekommt er eine ganze Reihe von Hilfsmitteln situativ zur Verfügung gestellt. Wesentlich ist eine Omni-Channel Arbeitsliste (alle Kontaktarten werden übergreifend zugestellt), auf Wunsch kann eine Multitasking-Fähigkeit eingestellt werden und natürlich auch ein Blending aller Kontaktkanäle ermöglicht werden. Besonders die Kontakt-Blending Funktion kann anhand der Agenten-Fähigkeiten individuell gesteuert werden.

Weiterhin stehen eine umfassende Kundenkontakthistorie über alle Medien inklusive dem Wartefeld für anstehende Anfragen des Kunden (Customer Journey) zur Verfügung sowie ein automatisches Vorlagen-Management für Email und Chat-Antworten und ein Screen Pop in das Kundendaten-Management (CRM oder ERP System). Zur Verbesserung des Service-Level Management werden dem Agenten Echtzeit-Informationen zu den Wartefeldern über alle Medien angeboten bzw. persönliche Agenten Statistiken zur direkten Zielkontrolle ermöglicht.

Die Mitarbeiter bedienen hierbei den Unified Desktop indem Sie auf situativ verfügbare Buttons klicken oder automatische Workflows im Vorder- oder Hintergrund starten, z.B. Kundendaten übernehmen, vergleichen oder einfügen, in bestehenden Anwendungen navigieren und, wo nötig, auch automatisch weitere integrierte Service-Anwendungen einfach aufrufen und Prozesse starten. Hierbei folgt der Mitarbeiter einem vom Unternehmen festgelegten Workflow. Durch die in diesem Workflow hinterlegten Unternehmensregeln können Mitarbeiter Entscheidungen treffen und gegebenenfalls auch Prozesse an einen Supervisor bzw. 2nd Level weiterleiten und hierbei sämtliche Daten übergeben.

Der Einsatz einer Unified Desktop Lösung ermöglicht somit zum einen die komplette integrierte Abwicklung ganzer Prozessabläufe am Agentenarbeitsplatz aber auch die Teilautomatisierung einzelner Schritte übergreifend im Team.

Die Mitarbeiter werden in der Regel für die Anwendung des Unified Desktop geschult und bedienen diese Anwendungen dann vollkommen selbstständig. Zur Unterstützung im Tagesgeschäft werden jedoch auch zusätzliche Funktionen mit angeboten. Es wird dabei ermöglicht, dass ein Agent und ein Supervisor ihre Präsenz-Information austauschen und während der Kundenkontaktbearbeitung durch den Agenten auch ein Instant Messaging / Chat zwischen Agent und Supervisor möglich ist (Rückfrage ohne Wartemusik für den Kunden). Ergänzend werden auch Agent Assist und Qualitätsmanagement Funktionen angeboten. Hierbei kann der Agent z. B. eine Unterstützung durch den Supervisor aktiv anfordern und beide können per Screen Sharing den Kundenkontakt bearbeiten und die Bearbeitung ggfs. auch aufzeichnen.

Modernste Entwicklungen im Bereich der Agenten-Assistenz bieten heute bereits auch den Einsatz von künstlicher Intelligenz (AI). Hierbei wird z. B. über Sprachassistenten das Gespräch permanent in Echtzeit untersucht und mittels Speech to Text Technologie mit einem Dictionary bzw. einer Grammatik und einer Technologie für künstliche Intelligenz überprüft. Dem Agenten werden hierbei in Echtzeit per Text einfache Hinweise im Desktop präsentiert. Die Hinweise werden unmittelbar aus dem Gesprächsverlauf und dem gesprochenen Wort ermittelt. Ziel ist es dabei z.B., noch weniger... ausgebildeten Agenten eine schnelle einfache Hilfestellung zu geben und dem Kunden den maximal besten Service zu ermöglichen, ohne das hierbei etwas vergessen wird.

Vergleichbare Anwendungen finden heute auch bereits im Bereich von IM und Chat statt. Hierbei werden text chats in Echtzeit mit einer einer Technologie für künstliche Intelligenz überprüft und dem Agenten wird im Chat eine Hilfestellung präsentiert. Durch den Einsatz von Cloud basierten AI Systemen können z.B. auch in Echtzeit Chat Übersetzungen stattfinden, der Agent chattet dabei in englisch und der Kunde in französisch und trotzdem können sie kommunizieren. Gerade bei grossen weltweiten Kundenservice Anwendungen können hier im „follow the sun“ Prinzip auch effiziente Steuerungen stattfinden wenn je nach Auslastung bestimmte Sprachen bei den Agenten gerade nicht verfügbar sind.

Der konfigurierbare Desktop - Work from Home - Sicherheit

Dynamisches und sehr schnelles Geschäft erfordert eine einfache und schnelle Anpassung an neue Gegebenheiten. In Zeiten von schnellen Veränderungen ist eine einfache, schnelle Anpassbarkeit nötig. Im speziellen in Situationen, in denen ein Work from Home WFH (Home-Agents) oder ein Work from Anywhere (Disaster Recovery, z.B. eine Pandemie) erforderlich ist. Hierzu ist es nötig, dass sich eine moderne Unified Desktop Lösung in wenigen Minuten anpassen kann und hierzu graphische Konfigurationstools anbietet. Hiermit ist es möglich sämtliche Desktop Funktionen situativ bereitzustellen bzw. pro Agent, Gruppe, Standort, Land/ Sprache individuell zu konfigurieren und so schnell auf neue Geschäftssituationen zu reagieren.

Im speziellen bei Heimarbeitsplätzen WFH ergibt sich nun hierbei auch eine gesteigerte Anforderung für die Datensicherheit der Kunden- und Agenten Daten. Stellen Sie sich vor, beim Ihrem Telefonbanking-Agenten zu Hause werden per Mobilephone Bilder von Ihren Konto- oder Kreditkarten-Daten gemacht. Solche Szenarien sind zwar für den ein oder anderen unvorstellbar, trotzdem finden sie in vielerlei Varianten auf der Welt statt. Nicht nur im Bankenwesen, auch in vielen Branchen, bei denen mit Ihren persönlichen Daten gearbeitet wird.

Im speziellen werden hier zur Vermeidung von Betrug mittlerweile auch Zero-Knowledge Cloud Identity Systeme angewendet. Dabei wird im Agenten Desktop ein Identity Modul aktiviert, dieses Modul kommuniziert via Secure Zero Knowldge Cloud mit der Mobile Kunden App des Anrufers, in beiden Richtungen. Gesicherte Kundendaten können somit übertragen werden, auch ohne dass der Agent sie selbst am Desktop sehen kann. Die Mobile App kann dabei auch einen Anruf per Notifikation ankündigen, bedeutet z.B. Ihre Bank stellt ein Problem fest und möchte Sie erreichen. Mittels Vorab-Notifikation in der Banking App ist nun sichergestellt, dass auch tatsächlich Ihr Bankberater bei Ihnen anruft und kein Betrüger, der persönliche Daten von Ihnen in Erfahrung bringen möchte.

Integration mit der vorhandenen Systemumgebung

Insbesondere im Kundenservice ist eine Integration sämtlicher Kunden-Kontakt-Kanäle in einer einheitlichen Agenten Desktop Oberfläche notwendig, um dem Agenten eine vollständige Arbeitsumgebung für alle Kundenkontakte/Kontaktarten zu ermöglichen.

Es ist sehr wichtig, dass möglichst alle Systeme, mit denen Kundenkontakte bearbeitet werden, auch integriert sind. Im Wesentlichen gehören hierzu die Telefonanlage/Anrufverteilungssystem (PBX/ACD) und das Kunden-Daten-Management System (CRM System). Das hier beschriebene System CCT ContactPro Desktop bietet hierbei zusätzlich eine sehr große Anzahl von Standardschnittstellen für Telefonie (CTI und SIP Kopplung), Email Management Funktionen, Chat Management Funktionen sowie die Integration sämtlicher CRM & ERP Systeme an. Ebenso werden auch modernste WebRTC und SIP Schnittstellen für Mobile und Tablet Applikationen bereitgestellt.

Durch die Integration der führenden Datenbanksystemen Oracle, Microsoft und Mongo DB wird eine perfekte Datenhaltung für jede Anwendung ermöglicht. Mittels dieser Technologien ist eine nahtlose Integration in jede bestehende Service-Center Landschaft möglich.

Anwendung in der Praxis

In der Praxis gibt es eine große Reihe von Möglichkeiten für den Einsatz einer Unified Desktop Lösung. Nehmen wir als Beispiel das Service-Center eines bundesweiten Energieversorgers. Pro Monat erfolgen ca. 200.000 Kundenkontakte per Telefonat, Email, gescannten Briefen und Chats, u. a. mit einem Chat Bot von der Website, der auch mit einem kanalbezogenen Servicelevel bedient werden soll. Bei jedem Kontakt soll der Agent in der Lage sein, alle Kunden-Medien zu bedienen inkl. der Kopplung mit dem Chat Bot, wenn ein Mensch benötigt wird. Hierbei gibt es auch eine möglichst nahtlose Integration mit dem bestehenden SAP ERP und CRM System.

Omni-Channel Mehrwert für den Mitarbeiter

Wie es bei der Einführung neuer Lösungen manchmal der Fall ist, waren die Anwender vorher etwas skeptisch. Die Skepsis verflog jedoch schnell, da sich in der Praxis keinerlei Hürden ergaben. „Die Software ist extrem nutzerfreundlich und flexibel, sie überzeugt vom ganzen ‚look and feel‘, also vom Erscheinungsbild und in der Anwendung“, so der Kunde. „Wir haben sehr positive Rückmeldungen von unseren Mitarbeitern.“ So schätzen die Agenten es sehr, dass das Layout des Bildschirms individuell den jeweiligen Aufgaben entsprechend angepasst werden kann, sei es durch das Ein- und Ausblenden von Aufgabenfeldern oder auch die Darstellung nach persönlichen Präferenzen, wie die Positionierung der Wähltastatur. Hierfür sind keine IT-Kenntnisse erforderlich, jeder der über Windows Office Kenntnisse verfügt, kann diese Anpassungen selber vornehmen. Der Desktop bietet ein SIP/WebRTC Phone und zeigt den Voice Status, Informationen über die Medienintegration, Echtzeit-Kontaktdaten und Präsenz an. Außerdem verfügt er über eine integrierte Kundenidentifizierung samt Kundenhistorie und eine Liste aller aktuellen Kundenanliegen. Das bedeutet, dass zum jeweiligen Kunden, der z. B. über die E-Mail-Adresse oder die Kundennummer (über die Integration des SAP Systems und des Sprachdialogs) identifiziert wird, nicht nur die Eckdaten und die aktuelle Anfrage angezeigt werden, sondern auch alle weiteren Kontakte - unbearbeitet oder in Bearbeitung.

Der Agent ist immer optimal informiert, kann dies dem Kunden auch vermitteln („Ich sehe hier, dass Sie ...“) und kann darüber hinaus alle Anfragen, die zum selben Anliegen gehören, unabhängig vom genutzten Kommunikationskanal mit einem Klick abschließen. „Das ist ein immenser Mehrwert“, ist der Kunde überzeugt. „So kann es nicht passieren, dass Anliegen parallel von anderen Agenten bearbeitet werden und Arbeit doppelt erfolgt.“ Mit ContactPro wurde auch das Vorlagenmanagement für die schriftliche Beantwortung optimiert. Neben Textvorlagen für Briefe, auf die über eine Word-Schnittstelle zugegriffen wird, wurden kundenspezifische Bausteine für individuelle E-Mails und die Chat und Chat Bot-Kommunikation direkt im Client integriert. Zu den individuellen Anpassungen, die CCT an der fertigen Framework-Lösung für den Kunden vorgenommen hat, gehört auch die Automatisierung der nachgelagerten Archivierung, die vorher nur für solche Belege möglich war, die über das Dokumentenmanagement eingescannt worden waren.

Jetzt öffnet sich nach Abschluss der Kontaktbearbeitung automatisch ein neues Fenster mit Barcode und einem Link zu SAP. Mit nur einem Klick entscheidet der Mitarbeiter sich dann je nach Belegtyp für das jeweilige Archivierungssystem. Das entlastet die Mitarbeiter und bedeutet erhebliche Zeiteinsparungen.

Vorteile einer Unified Desktop Lösung

Die Einfachheit der Anwendung und die zunehmende Geschwindigkeit der Verbreitung von neuen Kommunikationskanälen in Zeiten von Mobile Apps, bringt es dazu, dass Kunden heute eine extrem hohe Erwartungshaltung im Kundenservice über alle Kontakt-Kanäle haben.

Wer möchte schon länger als 24h auf die Beantwortung einer Email warten, die er am Sonntag versendet hat? Wer wartet länger als ein paar Minuten in einer Telefon-Warteschlange mit guter oder schlechter Musik? Auch bei einem Chat von der Web-Site ist die Wartezeit stark begrenzt, antwortet man nicht in wenigen Sekunden ist der Kunde auch schon wieder weg und schaut mal beim Mitbewerber (Konkurrenz) vorbei. Im speziellen bei komplexen und gut gefüllten Webseiten, wer möchte da lange suchen? Am besten doch gleich schnell dem pop up Chat Bot sagen was man möchte, der findet dann auch das Richtige und schon ist es da.

Hierdurch entsteht ein Druck auf alle Kundenservice-Center, ihre Omni-Channel-Anwendungen permanent zu optimieren und dem Mitarbeiter effiziente, einfache Werkzeuge bereit zu stellen, mit denen er den wichtigen Kunden wirklich zufriedenstellen kann. Hierbei legt man großes Augenmerk auf die Reduzierung der Bearbeitungszeit pro Kontakt mit einhergehenden hohen Zielen in der Qualität der Kontaktbearbeitung. Modernste Lösungen bieten dabei bereits die Funktion des Echtzeit-feedback während eines Kontakts mit Ihrem Mitarbeiter, wodurch ebenfalls eine Zeitersparnis für den Kunden und den Supervisor generiert wird.

Wichtig beim Einsatz eines Unified Desktop ist es, dass die Kontaktbearbeitung insgesamt schneller und einfacher abläuft. Die sogenannte AHT (Average Handling Time / Durchschnittliche Bearbeitungszeit) wird hierbei stark gesenkt, Kundenkontakt-Prozesse werden effektiver und die Service-Qualität steigt, weil der Kunde mehr Aufmerksamkeit durch gewonnene Zeit bekommen kann und der Mitarbeiter hierbei auch auf etwaige Up-Selling Themen eingehen kann.

Wesentliche Faktoren/Vorteile:

Verbesserung der Service-Qualität über alle Kontakt-Medien

- Effektivere und automatische Desktop Prozesse für den Mitarbeiter
- Schnellere Prozessbearbeitung für alle Medien
- Echtzeit Feedback und Echtzeit Assistenz durch künstliche Intelligenz
- Senkung der Bearbeitungszeit durch den Einsatz moderner AI Komponenten
- Kostensenkung pro Kontakt in allen Medien

Unternehmensprofil:

CCT Solutions ist Vorreiter bei Multi-Experience-Customer-Engagement-Lösungen und hilft Unternehmen, mit bestehenden Kontaktkanälen und Kundeninteraktionen der nächsten Generation zu kommunizieren. CCT bietet web- und mobilbasierte Anwendungen für On-Prem- und Cloud-Bereitstellungen. Dazu gehören die Automatisierung von Sprache, Web, E-Mail, Chat, Co-Browsing, Instant Messaging, Video. Es ermöglicht Kundendienstmitarbeitern in Front- und Back Office sich leicht an ändernde Kundenerwartungen anzupassen, die Kosten für das Contact Center zu senken und effiziente Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen.

Stefan Kovacs verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Kommunikations- und Informationstechnologiebranche, mit besonderem Schwerpunkt in den Bereichen Omnichannel Contact Center, Workforce Optimization, und Beratung rund um das Thema Customer Experience Management. Zu seinen Stationen mit Vertriebs- und Managementverantwortung bei führenden Technologieunternehmen zählen Aspect, Avaya, Genesys, Tieto (IT- und Product Engineering Services), Verint & NICE. Zuletzt war er Regional Director Sales and Business Development, DACH bei Teleopti.



Stefan Kovacs
Vice President Sales & Marketing



Weitere Informationen zu Anwendungen und Erweiterungsmodulen finden Sie hier:
www.cct-solutions.com
contact@cct-solutions.com

CCT Deutschland GmbH

Tilsiter Straße 1
60487 Frankfurt am Main
Germany
Tel. +49 69 7191 4969 0
Fax +49 69 7191 4969 666

CCT Europe GmbH

Sumpfstraße 26
6312 Steinhausen - Switzerland
Postfach 7847 Zug - Switzerland
Tel. +41 41 748 42 22
Fax +41 41 748 42 23

Social Media

Facebook : <https://www.facebook.com/cctdeutschland>
Twitter : <https://twitter.com/CCTSolutions>
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/cct-deutschland-gmbh>