

Effizientes Coaching als Kostenkiller im Contact Center –

almato sieht im Qualitätsmonitoring Antwort auf Herausforderungen im Kundenservice

Tübingen, den 21. Oktober 2010 – Die Ergebnisse der aktuellen Benchmark-Studie von profiTel consultpartner belegen den weiterhin hohen Kostendruck, unter dem die Verantwortlichen im Contact Center stehen. Leidtragende sind demnach vor allem die Agents, die im Vergleich zu 2006 teilweise erhebliche Einkommenseinbußen von bis zu 20 Prozent hinnehmen mussten. Auf der anderen Seite hingegen stiegen die Ausgaben für die Qualifizierung der Agents und die Qualitätssicherung um rund 12 Prozent. Nach Meinung der almato GmbH bieten jedoch kombinierte Monitoring- und Coaching-Lösungen genügend Potential, die Qualität im Contact Center zu steigern und Kosten zu senken ohne dabei an den Mitarbeitern zu sparen.

„Die Studie von profiTel zeigt, dass das Qualitätsbewusstsein der Entscheider im Contact Center in den letzten Jahren spürbar gestiegen ist. Ein Indiz dafür sind die gestiegenen Ausgaben für Basisschulungen, Weiterbildungen und die Qualitätssicherung. Um dies trotz steigendem Kostendruck zu ermöglichen wurde jedoch unter anderem an den Gehältern der Agenten teilweise kräftig gespart“, erklärt Peter Gißmann, Geschäftsführer der almato GmbH aus Tübingen. „Dabei sind nachhaltige Qualitätssteigerungen im Kundenservice durch Coaching und kontinuierliches Qualitätsmonitoring nicht zwangsläufig mit höheren Kosten verbunden. Durch den Einsatz der entsprechenden Prozesse und Systeme sind selbst bei schrumpfenden Budgets effektivere Coachings und präziseres Quality Monitoring möglich.“

In vielen Contact Centern werden jedoch Monitoring und Coaching vielfach noch separat betrachtet. Der technische Prozess auf der einen, die persönliche Anleitung auf der anderen Seite. Die Integration beider Bereiche bietet nach Meinung der almato GmbH aber weit mehr als die Summe beider Teile. Dabei ist Coaching die beste Möglichkeit Agenten erfolgreich zu führen und zu Premium-Leistungen zu motivieren. Das Monitoring System identifiziert den Coachingbedarf präzise, misst dann die Fortschritte und stößt automatisch weitere, individuelle Coachingmaßnahmen an.

„IT-gestützte Coaching-Lösungen erlauben es Teamleitern, täglich persönliches Coaching durchzuführen, ohne andere Aufgaben zu vernachlässigen“, erklärt Peter Gißmann. Das Herzstück eines solchen Systems ist individuelles Feedback. Jeder Mitarbeiter weiß somit exakt, was zu tun ist, um erfolgreicher zu sein. Dazu erhalten die Agenten Evaluierungen, welche die Mitschnitte von Kundeninteraktionen, Trainingsvideos und wichtige Unternehmens-, Contact Center- und Kundeninformationen enthalten. Die automatische Bereitstellung dieser Daten aus dem Qualitätsmonitoring über eine browserbasierte Anwendung direkt am Agentenarbeitsplatz ist besonders anwenderfreundlich, da die Agenten mit derartigen Benutzeroberflächen vertraut sind. Integrierte Lösungen, bei denen die Erkenntnisse aus dem Qualitätsmonitoring direkt in individuelles Coaching übertragen werden, legen den Fokus nicht ausschließlich auf Zahlen, sondern auch auf sogenannte weiche Faktoren. Zwar spielen die Anzahl und die Dauer der Kundeninteraktionen nach wie vor eine Rolle, aber sie werden mit anderen Servicefaktoren wie zum Beispiel Kundenzufriedenheit und Vertriebsorientierung verknüpft um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten. „Dadurch sinken nicht nur die Kosten erheblich, sondern davon profitiert auch der Umsatz.“

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