



# kiamo

## **EMPLOYEE EXPERIENCE,** NEUES ELDORADO DER CONTACT CENTER

Unterstützung, Anerkennung, Wohlbefinden :  
Was wäre, wenn die ersten Kunden des Contact Centers die Agenten sind?

Juli 2021



User experience

# Übersicht

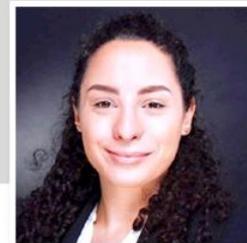
Die Contact Center Agenten sind Experten für exzellente, einfühlsame und nachhaltige Kundenbeziehungen, werden von den Contact Centern, die sie beschäftigen, mehr denn je als Herzstück ihrer Strategie betrachtet.

Wie können wir die Bedingungen für eine einzigartige Mitarbeitererfahrung (Employee Experience) schaffen, bei der die Aufgaben der Berater sinnvoll sind und ihr Arbeitsumfeld optimiert wird?

kiamo

Online-Event

**"Employee Experience:  
das neue Eldorado für Contact Center"**



**Maria General**  
Business & Channel Development Manager,  
Kiamo



**Uwe Dotzlaff**  
Geschäftsführer,  
Dotzlaff Consulting GmbH

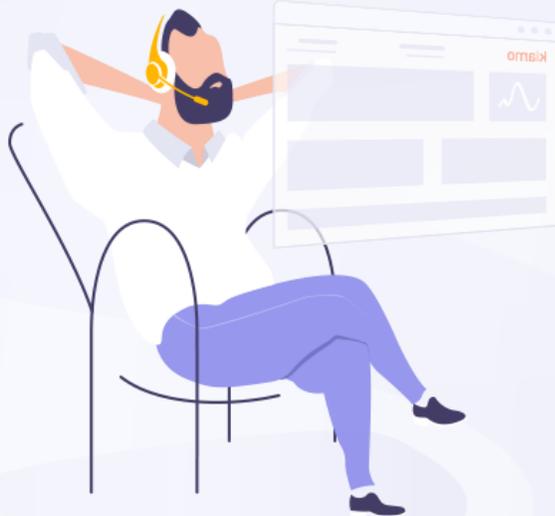
07.07.2021, 10:00 – 11:30 Uhr

**CCV**  
Die Stimme der Branche.



# UMFRAGE

Was verstehen Sie unter das „neue Eldorado Contact Center“ und der“ Employee Experience“ ?



Welche Begriffe gingen Ihnen bei dem Thema "Employee Experience", das Eldorado [Goldland] der Contact Center durch den Kopf?

Wortwolke mit Begriffen:

- miteinander
- wertschätzung
- entwicklung
- mitarbeiterzufriedenheit
- führung als dienstleistung
- gleichberechtigung
- zufriedenheit
- wohlfühlen
- respekt
- zuhören
- motivation
- benefits



# Eine gute Employee Experience zahlt sich aus

## Worauf eine gute Employee Experience einzahlt

- Effizienz
- Profitabilität
- Mitarbeiterbindung
- Kundenzufriedenheit



# Brand Identity

Arbeitgebermarke ist kein Marketinggag sondern ein Lösungsansatz !



# 5 Erfolgsfaktoren für zufriedene Mitarbeiter im Kundenservice

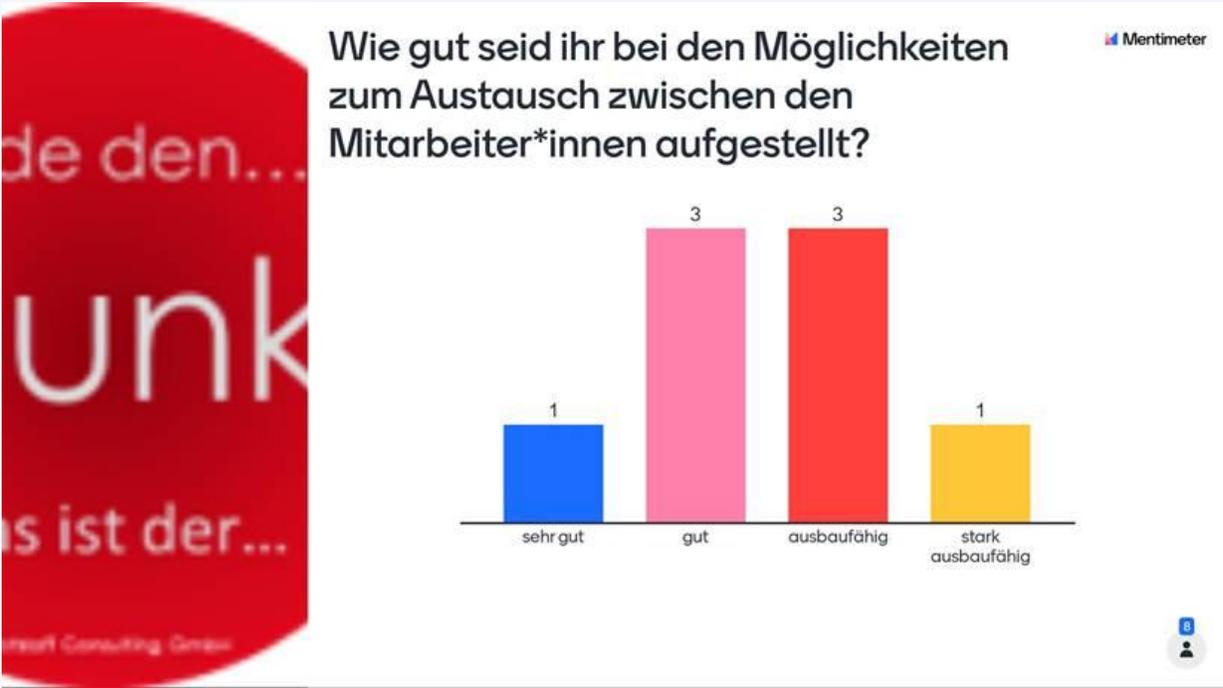
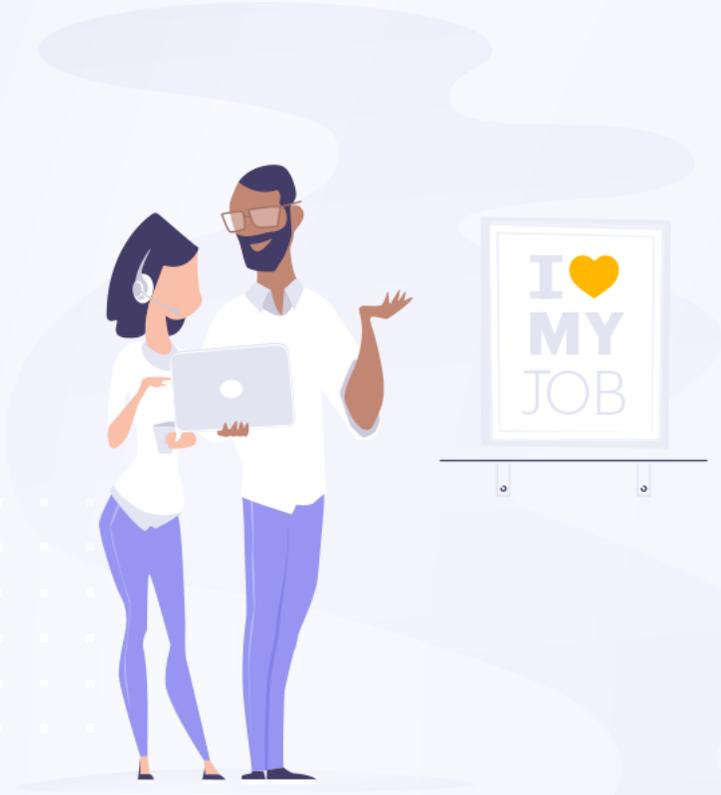
1. Interessiere Dich für die Zufriedenheit der Mitarbeiter
2. Sei Dir bewusst, dass Erfolg die Mitarbeiter auch zufrieden macht.
3. Installiere eine Verantwortlichkeit für Mitarbeiterzufriedenheit (z.B. CHO – Chief Happiness Officer)
4. Sei bereit, Strukturen und Rahmenbedingungen zu optimieren anstatt nur die Mitarbeiter
5. Investiere in die Führungskräfte





# UMFRAGE

Wie gut seid ihr bei den Möglichkeiten zum Austausch zwischen den Mitarbeiter\*innen aufgestellt ?



# Unter all dem: Symmetrie der Aufmerksamkeit

## Symetrie der Aufmerksamkeit

Die Symmetrie der Aufmerksamkeiten<sup>©</sup> bedeutet auch, seinen Mitarbeitern eine ähnliche Erfahrung zu bieten, wie sie für seine Kunden gewünscht wird.

Die Pioniere der kollaborativen Erfahrung werden so weit gehen, dass sie eine "erstaunliche" kollaborative Erfahrung entwickeln, die ein Engagement erzeugt, das es den Mitarbeitern ermöglicht, erfolgreich integriert zu werden, aber auch eine einzigartige Motivation, diese Erfahrung fortzusetzen.

*Zum Beispiel, IBM in den Vereinigten Staaten hat einen UX-Kollaborator entwickelt, der auf drei Sphären basiert: die Sphäre der Arbeit als solche, die physische Sphäre, die die Arbeitsumgebung bezeichnet, und die Sphäre der sozialen Interaktionen zwischen Kollegen*



**WAS NENNEN WIR CONTACT  
CENTER AGENTEN  
EXPERIENCE UND WIE  
IMPLEMENTIERT MAN ES ?**

Agenten Experience

# Erklimmen der Pyramide



# Was nennen wir die CC Agenten Experience?

## Technologie



### Wunsch : Sicherheit

Antwort: Ich profitiere von den besten Lösungen

=> Das Ergebnis: Ich bin effizient



## Prozesse



### Wunsch : Zugehörigkeit

Antwort : Ich arbeite in einem tollen Team

=> Das Ergebnis: Ich bin eingebunden

## Mensch



### Wunsch : Erfüllung

Antwort: Meine Arbeit zählt

=> Das Ergebnis: Ich erstelle Kundenbindung



# Was nennen wir die CC Agenten Experience?

## Technologie



### Wunsch : Sicherheit

Antwort: Ich profitiere von den besten Lösungen

=> Das Ergebnis: Ich bin effizient

## Prozesse



### Wunsch : Zugehörigkeit

Antwort : Ich arbeite in einem tollen Team

=> Das Ergebnis: Ich bin eingebunden

## Mensch



### Wunsch : Erfüllung

Antwort: Meine Arbeit zählt

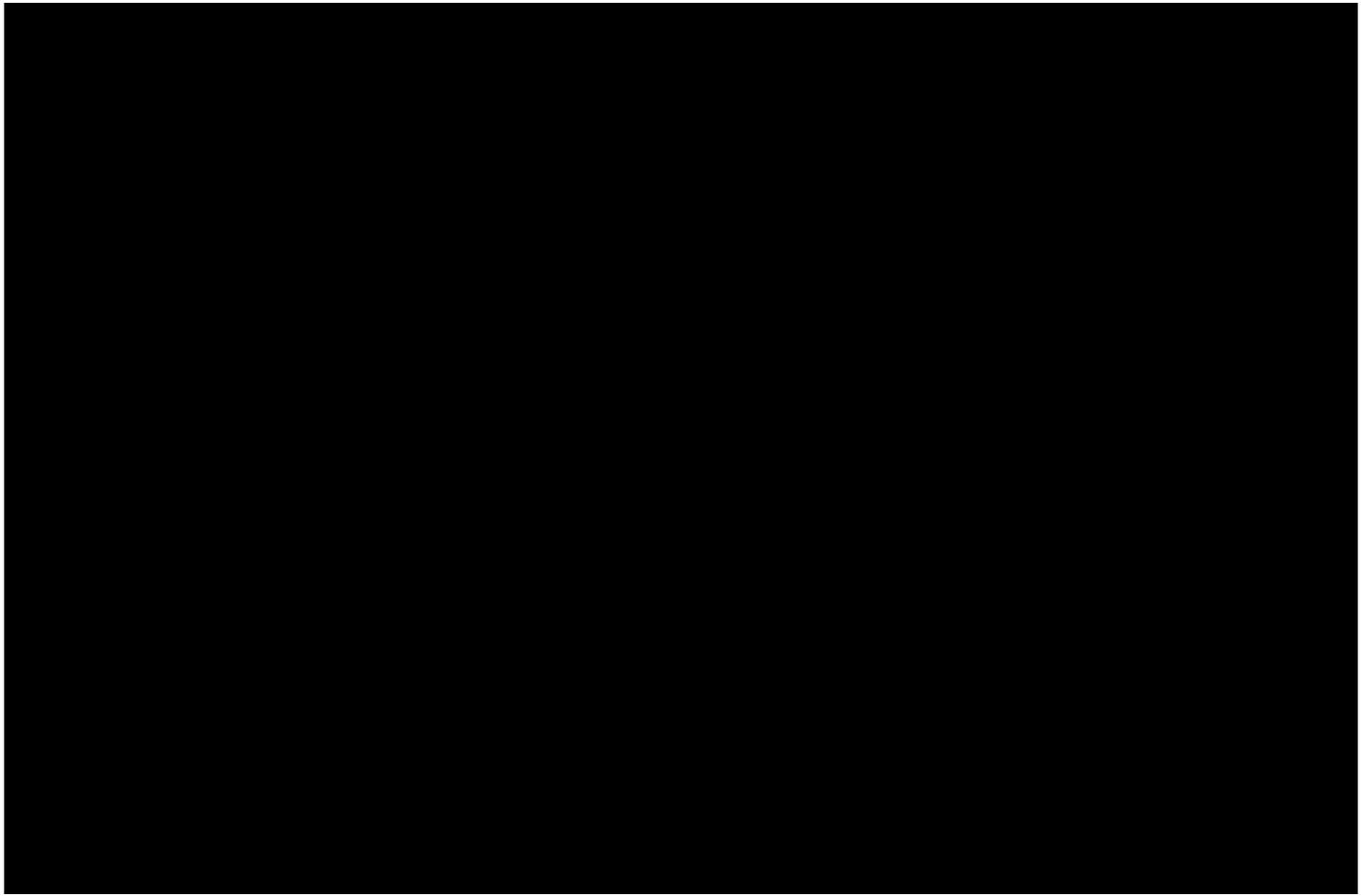
=> Das Ergebnis: Ich erstelle Kundenbindung

# Kiamo : Eine benutzerfreundliche zentrale Contact Center Lösung



Job listing

On going job



# Die beste Technologie und Lösung

## UNSERE ANTWORT MIT KIAMO

### Stärke :

- Ergonomie und eine offene Lösung
- Hohe Customization
- Homeoffice möglich

### Für die Kundenservice Teams und Agenten:

- Sie können die SVI so einrichten, dass sie die richtige Aufgabe an den richtigen Berater verteilt, die unterschiedlichen Qualifikationsniveaus der Agenten verwaltet und die Aktivitäten der Berater im Voraus plant, so dass die Interaktionen von der vollen Leistung der intelligenten Verteilungs-Engine profitieren.
- Lösung gibt dem Agenten , Feedback über seine Arbeit und fördert das bessere Wissen über den Kunden und deren Bedürfnisse.



# Was nennen wir die CC Agenten Experience?

## Technologie



### Wunsch : Sicherheit

Antwort: Ich profitiere von den besten Lösungen

=> Das Ergebnis: Ich bin effizient

## Prozesse



### Wunsch : Zugehörigkeit

Antwort : Ich arbeite in einem tollen Team

=> Das Ergebnis: Ich bin eingebunden

## Mensch



### Wunsch : Erfüllung

Antwort: Meine Arbeit zählt

=> Das Ergebnis: Ich erstelle Kundenbindung

# Die besten Prozesse

## Die Antwort aus der KIAMO Sicht:

Die Möglichkeit, bei einem Problem in einer Angelegenheit und bei Blasenfunktionalität direkte Hilfe beim Vorgesetzten zu suchen.

Eine Wissensbasis, die die Lösungen detailliert beschreibt und die Arbeit des Beraters bewertet. Ein Modul mit Hinweisen, um einen Umqualifizierungsprozess zu beginnen, ein fachlicheres Gespräch zu führen, etc.

Die Automatisierung ermöglicht es dem Berater, je nach den im Gespräch gesprochenen Worten Zeit zu sparen. So kann der Begriff "Katalog" den automatischen Versand einer SMS an den Kunden mit dem entsprechenden Link auslösen. Der Agent konzentriert sich somit auf die Konversation und Aufgaben die einen Mehrwert liefern.



*Beispiel: BCC, Kiamo Kunde, in der Recruitment auf der Webseite:*

*"Wie können wir uns um unsere Kunden kümmern, wenn wir uns nicht um unsere Teams kümmern? Ein Mitarbeiter von Boulanger Customer Care zu sein, bedeutet, sich im Unternehmen wohlfühlen, ein menschliches Abenteuer zu erleben, das das Wohlbefinden und das ENSEMBLE fördert und es Ihnen ermöglicht, zu wachsen, Ihre Expertise zu kultivieren und Ihre Talente zu offenbaren."*

# DIE BESTEN PROZESSE

Laut einer 2018 veröffentlichten McKinsey-Studie ist das Vorhandensein eines Entspannungsortes in einem Contact Center, der es ermöglicht, Pausen mit Kollegen in einer angenehmen Umgebung zu verbringen, ein entscheidender Faktor für eine gute Kollaborationserfahrung und eine authentische Beziehung zwischen Kollegen.

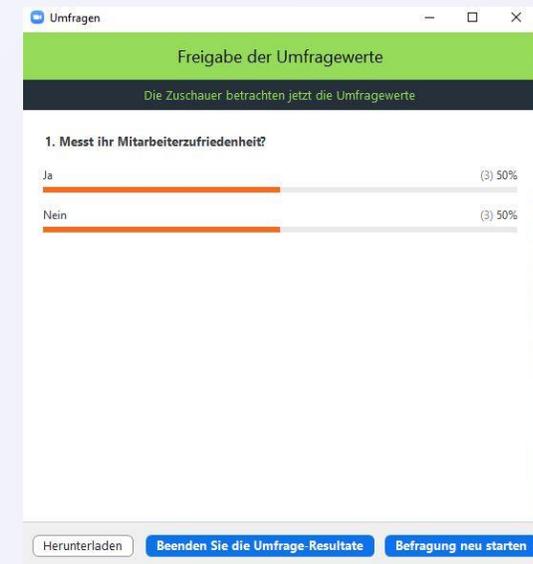
Diejenigen, die die Möglichkeit haben, mehr als zweimal pro Job persönliche Interaktionen mit ihrem Team zu haben, sind doppelt so häufig mit ihrer Kollaborationserfahrung äußerst zufrieden (60 % im Vergleich zu 13 % bei denjenigen, die einmal pro Monat oder weniger interagieren).





# UMFRAGE

**INFO Management System - Mitarbeiterzufriedenheit messen.  
Messt ihr Mitarbeiterzufriedenheit?**



# Was ist für uns « CC Agenten Experience » ?

## Technologie



### Wunsch : Sicherheit

Antwort: Ich profitiere von den besten Lösungen

=> Das Ergebnis: Ich bin effizient

## Prozesse



### Wunsch : Zugehörigkeit

Antwort : Ich arbeite in einem tollen Team

=> Das Ergebnis: Ich bin eingebunden

## Mensch



### Wunsch : Erfüllung

Antwort: Meine Arbeit zählt

=> Das Ergebnis: Ich erstelle Kundenbindung

# Seien Sie **achtsam** im Bezug auf Ihre Mitarbeiter!

- Regelmäßige Mitarbeiterbefragung
- E-NPS
- Feedback Tools
- Krankenquote - Fehlzeiten – Fluktuation -  
Fluktuationsneigung
- **Menschen mögen müssen?**



User experience

# Fazit

„Train people well enough so they can leave,  
treat them well enough so they don't want to.“

Richard Branson



Whitepaper auf [Kiamo.com](https://kiamo.com)



Maria General

✉ [mgeneral@kiamo.com](mailto:mgeneral@kiamo.com)

☎ 0049 174 60 88 55 9

**Danke !**



Uwe Dotzlaff

✉ [dotzlaff@dotzlaff-consulting.de](mailto:dotzlaff@dotzlaff-consulting.de)

☎ 0049 381 26 05 13 60

**kiamo**



Walter-Kolb Str. 9-11  
60594 Frankfurt am Main - Deutschland

