

07.06.2016 – 13:32 Uhr

## Damovo veröffentlicht seine aktuellen Umfrageergebnisse der CCW16

Düsseldorf (ots) -

Prozessoptimierung hat 2016 oberste Priorität für Investitionen im Contact Center. Das ist das wichtigste Ergebnis einer Umfrage, die von Damovo und dem Analysten- und Beratungsunternehmen Pierre Audoin Consultants (PAC) unter den 7.800 Besuchern der Call Center World (CCW) 2016, der internationalen Kongress- und Messeveranstaltung für Kundendienst, Kommunikation und Contact Center, durchgeführt wurde. Die Besucher wurden von PAC und Damovo zu den Herausforderungen und Investitionsprioritäten für das kommende Jahr befragt.

### Wichtigste Herausforderungen

In Zeiten der digitalen Transformation erwarten Kunden besseren Service, ohne dafür gleich mehr bezahlen zu müssen. Unternehmen benötigen daher intelligente Lösungen, um die Leistungen der Contact Center zu verbessern. Bevor sie Lösungen implementieren können, liegen jedoch nach Ansicht der Befragten einige Herausforderungen vor ihnen. 51 Prozent geben an, dass die Wichtigste davon die flexible Anpassung der Ressourcen ist, gefolgt von der Integration der Kontaktkanäle in ein konsistentes Multi-Channel-System (49 Prozent) und die der Kostensenkung (39 Prozent).

### Top-Investment-Prioritäten

Will man eine Organisation verbessern, muss man investieren. Dies gilt für jede Organisation, auch für Contact Center. Mehr als die Hälfte der Befragten gab an, dass für sie die Prozessoptimierung oberste Priorität bei Investitionen hat. Das ist zwar keineswegs ein neues Thema, jedoch hat das digitale Zeitalter die Anforderungen und Konfigurationsmöglichkeiten entscheidend verändert. Während die Steigerung der Kosteneffizienz nach wie vor wichtigste Triebfeder bei der Prozessoptimierung ist, wird nun auch den Bereichen Agilität und Reaktionsschnelligkeit beim Auftreten neuer Trends gleich viel Bedeutung zugemessen. Investitionen sind daher erforderlich, um herkömmliche Routinen zu verbessern, welche den modernen Kriterien nicht mehr entsprechen.

Multi-Channel-Fähigkeit (40 Prozent) wurde als ein weiterer wichtiger Bereich für Investitionen identifiziert. Der Support für eine breite Palette an digitalen Kanälen wird heutzutage von den Kunden als selbstverständlich vorausgesetzt. Jedoch ist die Integration der verschiedenen Kontaktkanäle in einer einzigen Multi-Channel-Lösung nur für etwa die Hälfte der Befragten eine zentrale Aufgabe. Richtig ausgeführt, kann eine solche Lösung die Kundenbindung erhöhen und völlig neue Geschäftsfelder erschließen. Allerdings können derartige innovative Szenarien nur dann erfolgreich implementiert werden, wenn die verschiedenen Interaktionskanäle nahtlos miteinander und mit dem Backend verknüpft werden.

Dr. Andreas Stiehler von PAC: "Die Digitalisierung entfaltet neue Möglichkeiten für die Steigerung von Effizienz und Effektivität bei der Leistung eines Contact Center. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass es sich tatsächlich lohnt, bestehende Prozesse und Routinen neu zu bewerten. Andererseits reicht der gute Wille von Mitarbeitern und Verantwortlichen nicht aus, um beim Kundenservice im digitalen Wettbewerb Schritt zu halten denn eine umfassende Optimierung der Customer Experience erfordert auch ein intelligentes Prozessdesign."

PAC und Damovo haben vier Schwerpunkte identifiziert, die bei der Optimierung von Contact-Center-Prozessen zu berücksichtigen sind:

- Prüfen Sie Möglichkeiten zur Senkung von Bearbeitungszeiten und einer Steigerung der Effektivität der Contact Center-Arbeit, z. B. durch den Einsatz von dynamischen Leitfäden
- Hinterfragen Sie kritisch ihre Strategien bei Überlastung des Contact Centers und prüfen Sie Vor- und Nachteile einer Einbindung intelligenter Dienste für die Kunden in der Warteschleife
- Erörtern Sie neue Geschäftsmöglichkeiten und Business Cases durch die Einbindung audiovisueller Elemente wie Video und Cobrowsing
- Entwickeln Sie Ihr Contact Center von einem Multichannel zu einer Omnichannel-Plattform - sowohl organisatorisch als auch technisch

Carl Mühlner, Vorsitzender der Geschäftsführung von Damovo: "Im digitalen Zeitalter verändert sich nicht nur die Art der Kommunikation, sondern auch der Kunde selbst. Contact Center müssen mit ihm Schritt halten. Die Investitionsvorhaben laut unserer Befragung zeigen uns, dass vor allem in die Prozessoptimierung, die Multichannel-Fähigkeit, in CRM, Routing und in den Wissensaustausch investiert wird. Unsere Befragungsergebnisse machen eines deutlich: Die Contact Center wollen sich diesen enormen Herausforderungen stellen. Wichtigster gemeinsamer Nenner ist die Agilität, also die Fähigkeit, schnell auf neue Trends oder Ereignisse zu reagieren. Nehmen Sie den Kunden an die Hand, zeigen Sie ihm die verschiedensten Kommunikationsmöglichkeiten mit Ihnen auf und, vor allem, unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit den Tools und Datenbanken, damit sie die neuen Erwartungen Ihrer Kunden auch erfüllen können."

Sie können den vollständigen Bericht unter [http://dialog.damovo.de/Trendanalyse2016\\_PR](http://dialog.damovo.de/Trendanalyse2016_PR) herunterladen

Über die Call Center World Umfrage

In Zusammenarbeit mit PAC führte Damovo im Februar 2016 unter den Besuchern am Damovo-Messestand auf der CCW16 diese Umfrage durch. 70 Besucher nahmen teil, darunter Geschäftsführer, Contact Center Leiter, Team- und Projektmanager, IT-Leiter, Kundendienst-Manager sowie Vertriebs- und Marketing-Manager mit Verbindungen zu Contact Centern.

Kontakt:

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG  
Bianca Kaledat  
Heerdter Lohweg 35, D-40549 Düsseldorf  
Fon: +49 (211) 8755-4170  
Fax: +49 (211) 8755-4309  
E-Mail: bianca.kaledat@damovo.com  
Web: www.damovo.de

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100057862/100789125> abgerufen werden.