

# MENSCHLICHER SERVICE HAT ZUKUNFT

## *LiveCallCenter 2019: Die Employee Journey gestalten*



**Menschlicher Service hat Zukunft. Die Entwicklung umfänglicher Lösungskompetenz durch künstliche Intelligenz ist noch Zukunftsmusik.** Cognitive Computing taugt heute allenfalls als ferne Vision. Der Kundendialog wird technisch unterstützt, soviel ist klar. Künstliche Intelligenz wird dem Menschen assistieren, Softwareroboter werden Schnittstellen zwischen IT-Systemen überwinden. Aber vom empathischen Kundendialog der Bots kann heute noch keine Rede sein. Der Kundendialog braucht Mitarbeiter, um Service-Exzellenz zu liefern. Das ist auch gleichzeitig eine seiner Herausforderungen: Mitarbeiter gewinnen, begeistern und binden ist nicht einfach. Eine perfekte Employee Journey hilft dabei.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind längst keine Dialogabwickler mehr, die nach vorgegebenen Skripten Kunden mit auswendig gelernten oder zusammenkopierten Textbausteinen abspeisen. Das LiveCallCenter<sup>Design by HCD</sup>, das gemeinsame Projekt von CCW-Veranstalter Management Circle und Mit-Initiator und Planer HCD, will immer schon einen Blick in die nahe Zukunft werfen, will mit der Projektion modernster Möglichkeiten Entwicklungen im Kundendialog der Zukunft ein Stück weit antizipieren. In diesem Jahr gehen die Macher einen großen Schritt weiter: The Next Experience ist nicht nur das diesjährige Motto, sondern steht für noch mehr Weitblick und eine erweiterte Sicht auf den Dialog.

### **Das Arbeitsumfeld – technisch und menschlich – muss optimal gestaltet werden**

Neben der Customer Journey rückt die Gestaltung der Employee Journey in den Blick der Macher: Management Circle und HCD entwickeln gemeinsam mit einer Reihe von Call Center-Partnern ein zukunfts-gewandtes Narrativ zu Kunden- und Mitarbeiterwertschätzung. Intelligente Systeme, digitale und traditionelle Kommunikationsmittel, Vernetzung und Arbeitgeberattraktivität spielen darin eine große Rolle. Dabei ist The Next Experience praxisnah und sofort umsetzbar.

Für die Umsetzung plant HCD eine optimal gestaltete Arbeitswelt, die die Arbeitsprozesse bestmöglich unterstützt, auf den Mitarbeiter zugeschnitten ist, wirksam auf die Arbeitgebermarke einzuwirken und im Ergebnis eine perfekte Customer Journey erlaubt. Die Employee Journey beginnt weit früher: Different4U zeigt Stellen-Videos, bei denen Aufgaben, Arbeitsbereich und Team vorgestellt werden.

Die Bewerbung wird dann einfach: per Klick auf das Video. Das Unternehmen der Zukunft nutzt eine Mitarbeiter-App, um schon vor dem ersten Arbeitstag wichtige Infos zu vermitteln: Teammitglieder, Incentives, Betriebliches Gesundheitsmanagement, Weiterbildungsangebote etc. Sennheiser-Headsets der neuesten Generation dienen als Kommunikations-Hub. Alle Kontaktfrequenzen laufen auf dem Freshworks Agent Desktop zusammen. Sabio sorgt mit Wissensmanagement für schnellen Informationszugriff. Individuelle Wünsche der Schichtplanung kann der Mitarbeiter über eine App von Invision in die Planung einsteuern. Konferenz- und Collaboration-Tools von Aixvox ermöglichen die Zusammenarbeit über Standortgrenzen hinweg. Mental-Trainer von Bfkm helfen, Spitzenleistungen und maximale Kundenorientierung im täglichen Berufsalltag zu verankern.

Diese Auswahl der vielfältigen Instrumente und Maßnahmen liefert nur einen ersten Anhaltspunkt dazu, wie die Employee Journey der Zukunft gestaltet werden kann, um mit einer ganzheitlichen Mitarbeiterorientierung Mitarbeiter leichter zu gewinnen und mit perfektem Handwerkzeug vom Raum bis zu den IT-Tools alles aktiv zu binden. The Next Experience ist weit mehr als die Summe ihrer Teile aus Planung und Gestaltung, Technologie und modernen Führungskonzepten. The Next Experience will eine Plattform bieten für die gemeinsame Gestaltung der Zukunft des Kundendialogs, will einen eigenständigen Entwurf eines für Kunden und Mitarbeiter wertschätzenden Dialogs liefern.

AUTOR: -/RED



## LCC-PARTNER

Veranstalter: Management Circle AG, Initiator: HCD GmbH

**LIVE** )))) )  
 ((( (( **CALL CENTER** design by  
 HCD  
 the next experience

**CCW2019** **LIVE** )))) )  
 ((( (( **CALL CENTER** design by  
 HCD  
 the next experience

aixvox GmbH	.....	<a href="http://www.aixvox.com">www.aixvox.com</a>
bfgm GmbH	.....	<a href="http://www.bfgm-halle.de">www.bfgm-halle.de</a>
different 4u / eine Marke von CC Club	.....	<a href="http://www.different4you.de">www.different4you.de</a>
Freshworks GmbH	.....	<a href="http://www.freshworks.com/de">www.freshworks.com/de</a>
HCD GmbH	.....	<a href="http://www.hcd-gmbh.de">www.hcd-gmbh.de</a>
Invision AG	.....	<a href="http://www.invision.de">www.invision.de</a>
SABIO GmbH	.....	<a href="http://www.getsabio.com">www.getsabio.com</a>
Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG	.....	<a href="http://www.sennheiser.de">www.sennheiser.de</a>
ServiceOcean SalesDE GmbH	.....	<a href="http://www.serviceocean.com">www.serviceocean.com</a>