

ENTWICKLUNG, WEITERGABE, SPEICHERUNG UND NUTZEN VON WISSEN BEI CALLCENTER-AGENT:INNEN

Alles im Kopf?

Wenn Callcenter-Dienstleister das wichtigste Gut der Auftraggeber betreuen, nämlich deren Kunden, kommt es neben guter Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Empathie auf Kompetenz an! Kompetenz baut auf Wissen auf. In jedem Telefonat gilt es, Wissen auf Knopfdruck parat zu haben. Gut geschulte Mitarbeiter:innen bieten die Basis erfolgreicher Telefonie. Aber ganz so leicht, wie es scheint, ist es eben doch nicht. TDM, ein Outsourcer, der als Kundenservice-Center mit besonderer Leidenschaft zum Dialog am Telefon und mit über 500 Mitarbeiter:innen rund 100 Auftraggeber unterschiedlicher Größe branchenübergreifend im Kundenservice und Vertrieb unterstützt, lässt uns hinter die Kulissen schauen.







SQUT: Vielen Dank, dass Du Dich unseren Fragen stellst. Sag uns bitte vorab etwas zu Deiner Person und Deiner Funktion bei TDM.

Yvonne Nolte: Mein Name ist Yvonne. In diesem Jahr bin ich seit 10 Jahren bei TDM. In dieser Zeit habe ich fast alle Bereiche durchlaufen, selbst telefoniert, als Fachcoach gearbeitet, die Planung für einen Bereich erledigt, bis ich schließlich im Auftragsmanagementteam im internationalen Bereich angekommen bin. „Angekommen“ ist das richtige Wort, denn in einem Team, das nahezu alle europäischen Sprachen spricht, fühle ich mich, da ich von Haus aus

ChatGPT eröffnet eine große Bandbreite an neuen Möglichkeiten

Übersetzerin bin, daheim. Unser Team im Auftragsmanagement ist für die sorgfältige und zielorientierte Vorbereitung und Begleitung von Kundenaufträgen zuständig. Ein weiterer wesentlicher Teil meiner Tätigkeitsbereiche ist die Betreuung und Koordination der Supervisoren im internationalen Bereich, die für die Tagessteuerung zuständig sind.

SQUT: Wie kann man sich das bei Euch vorstellen? Arbeiten Callcenter-Agent:innen immer für einen Kunden exklusiv oder parallel für verschiedene Auftraggeber?

Yvonne Nolte: Zumeist bringen unsere Kolleg:innen ihre Fähigkeiten und Stärken in mehrere Kundenaufträge ein. Manchmal werden sie exklusiv für die Umsetzung eines konkreten Serviceauftrages eingesetzt. Mit dem Einsatz von Mitarbeiter:innen im Multiskill sind wir in der Lage, auch Projekte mit niedrigem Anrufvolumen mit hoher Qualität und Erreichbarkeit anzubieten. Das bringt für uns alle auch branchenübergreifende Abwechslung im Tagesgeschäft. Langeweile ist hier ein Fremdwort.

SQUT: Wer schult die Mitarbeiter:innen initial, wenn es zu einem neuen Auftragsverhältnis kommt?

Yvonne Nolte: Oftmals sind es Mitarbeiter:innen unseres Auftraggebers, die die Initialschulung durchführen, sei es beim Auftraggeber vor Ort, bei TDM vor Ort oder auch per Videokonferenz. Die Art der Schulung ist immer abhängig vom Anteil der Beratungstätigkeit, die von unseren Kolleg:innen umzusetzen ist. In einigen Fällen werden zum Beispiel unsere Fachcoaches vom Auftraggeber geschult und agieren dann als Multiplikatoren, um weitere Mitarbeiter:innen in den jeweiligen Kundenauftrag einzubinden.



SQUT: ... und wie funktioniert der Wissenstransfer, wenn neue Mitarbeiter:innen auf ein Projekt eines Bestandskunden geschult werden?

Yvonne Nolte: Mitarbeiter:innen, die in einen bestehenden Kundenauftrag einsteigen, erhalten zunächst eine Basisschulung. Anschließend gehen sie mit unseren Kommunikationscoaches und Fachcoaches die ersten eigenen Schritte, dadurch wird das relevante Fachwissen gestärkt und werden die kommunikativen Fähigkeiten untermauert und erweitert. Im weiteren Verlauf werden durch die Fachcoaches Auffrischungsschulungen durchgeführt, in denen bestehende Prozesse wiederholt und Anpassungen noch einmal persönlich ins Team kommuniziert werden. Unser Fachcoachteam ist darüber hinaus dafür verantwortlich, dass die zu einem Auftrag gehörenden Informationen stets auf dem aktuellen Stand sind. All diese Maßnahmen bewirken, dass wir einen qualitativ hochwertigen und effizienten Service liefern, der den Vorgaben des jeweiligen Auftraggebers entspricht.

SQUT: Habt Ihr für Eure Mitarbeiter:innen ein Wissensmanagement-Tool über alle Projekte oder hat jedes Projekt seine eigene Wissensmanagement-Strategie?

Yvonne Nolte: Wir verwenden für alle Projekte eine interne Wissensdatenbank. Hierbei handelt es sich um ein maßgeschneidertes Tool unserer Inhouse-Softwareentwickler. In dieser Wissensdatenbank werden allen Kolleg:innen sämtliche auftragsrelevanten Informationen und deren Aktualisierungen bereitgestellt. Zudem evaluieren wir gerade Lösungen von Anbietern für Lernmanagementsysteme. Das Wissensmanagement ist da meist thematisch mit angegliedert. Bei komplexen Projekten, wo sich die Lerninhalte und das Wissen sehr dynamisch entwickeln, ist es von Vorteil, mit dem Auftraggeber auf einem gemeinsamen System zu arbeiten, wo die redaktionellen Zuständigkeiten klar definiert sind. Manche Auftraggeber verfügen auch über eigene gute Systeme, an denen wir dann angebunden sind. Es ist also von allem etwas und immer die passende Lösung für das jeweilige Projekt. Die effiziente Abwicklung unserer Aufgaben und die gute Kommunikation im Team mit einer sicheren Verwaltung aller Informationen steht dabei im Vordergrund.

SQUT: Welche Rolle spielt der Auftraggeber beim initialen Training und wie wird sichergestellt, dass Neuigkeiten schnell ins Team gelangen?

Yvonne Nolte: Der Auftraggeber legt den Grundstein bei der Schulung, er schafft die Wissensbasis für die gemeinsame Realisierung eines Serviceauftrages. Er gibt die Schulung für die Kolleg:innen, die im Projekt tätig sein werden oder schult unsere Fachcoaches,

Langeweile ist hier ein Fremdwort

die dann die Kolleg:innen für das jeweilige Projekt fit machen. Dreh- und Angelpunkt der Wissensverteilung sind unsere Fachcoaches und Kolleg:innen im Auftragsmanagement. Wir bündeln das Wissen und verteilen es im Team, ein zentrales Element hierfür ist da natürlich die Wissensdatenbank. ►►

Ist es einmal besonders zeitkritisch, dass Anpassungen zu Aufträgen zu den Kolleg:innen gelangen, dann sind es wieder unsere Fachcoaches, die im persönlichen Gespräch oder digitalem Austausch alle Kolleg:innen informieren.

SQUT: Prozesse, Produktinformationen, äußere, sich ändernde Umstände verlangen hier und da sicher auch Anpassung der Wissensbasis. Wer kümmert sich, als Art Redakteur, um die Wissensbasis?

Yvonne Nolte: Wenn wir z. B. in Systemen unserer Auftraggeber arbeiten, dann ist es der jeweilige Auftraggeber selbst, der Produktinformationen aktualisiert und über systeminterne Mitteilungen auf Änderungen hinweist. Sind die prozess- und produktrelevanten Informationen auf unserer Seite zu finden, dann sind das Fachcoach- und das Auftragsmanagementteam zuständig, wenn es darum geht, die Informationen aktuell zu halten und Änderungen ins Team zu transportieren.



SQUT: Wird KI den Kundenservice-Mitarbeitenden am Telefon künftig obsolet machen, weil sich nahezu alle Fälle über die KI lösen lassen?

Yvonne Nolte: Nein, wir glauben nicht, dass KI den/ die Kundenservicemitarbeiter:in am Telefon obsolet machen wird. KI kann sicherlich wiederkehrende und automatisierbare Prozesse abbilden und optimieren. Dadurch können bestimmte Anfragen schneller bearbeitet werden. Allerdings gibt es immer noch Spezialfälle, in denen individuelle Entscheidungen erforderlich sind. In solchen Situationen sind das Einfühlungsvermögen und die Expertise eines empathischen Mitarbeitenden unersetzlich. Die menschliche Komponente im Kundenservice bleibt daher weiterhin wichtig, um komplexe oder emotional herausfordernde Situationen zu bewältigen und eine positive Kundenerfahrung zu gewährleisten. ■

Einfühlungsvermögen und Expertise eines empathischen Mitarbeitenden sind unersetzlich

SQUT: Man hört immer mehr von Künstlicher Intelligenz, die den Servicemitarbeitenden die Arbeit erleichtern kann. Welche Erfahrung habt Ihr bereits mit KI im Kundenservice?

Yvonne Nolte: Die Einführung von ChatGPT vor gut einem halben Jahr eröffnet uns bei begonnenen Digitalisierungsprozessen und Automationen eine große Bandbreite an neuen Möglichkeiten, von denen wir zuvor nur träumen konnten. Bisherige Wege und Entwicklungen werden über Bord geworfen und neu evaluiert. Wir beschäftigen uns intensiv mit dem Thema und werden die Potenziale nutzen, die Arbeit im Kundenservicecenter zu erleichtern. Wir setzen dabei auf externe Lösungen, die sich gerade rasant entwickeln, wie auch auf interne Entwicklungen, für die wir gerade weitere personelle Ressourcen schaffen.



YVONNE NOLTE

ist eine erfahrene Mitarbeiterin, seit 10 Jahren bei TDM und arbeitet im Bereich des Auftragsmanagements. Sie leitet das Team der Supervisoren im internationalen Bereich und ist bekannt für ihre Flexibilität, ihr Organisationstalent und ihre Fähigkeit, sich und das Team kontinuierlich weiterzuentwickeln.