

Vodafone setzt auf Remote-Kundenservice mit Lösungen von Nuance



DIE HERAUSFORDERUNG: Als die Live-Agenten des Vodafone Contact Center in UK und Indien wegen der Coronapandemie ins Homeoffice wechseln mussten, brauchten die Manager eine praktische Möglichkeit, die Mitarbeitenden zu unterstützen, ihre Leistung zu messen und auf Messwerte zu reagieren.

DIE LÖSUNG: Nuance entwickelte ein intuitives Dashboard auf Grundlage von Technologien, die Vodafone bereits in seinen Contact Centern einsetzte. Das Dashboard sammelt granulare Daten von Live Assist und ermöglicht es Contact-Center-Managern, wichtige Kennzahlen wie Bearbeitungszeiten der Mitarbeitenden, CSAT-Scores und die Dauer der Kundenwarteschlangen in Echtzeit zu prüfen.

ERGEBNISSE: Die Contact-Center-Manager von Vodafone können nun schnell auf Änderungen der Service-Levels reagieren und die Mitarbeitenden beraten, wie sie reagieren sollen. Das Dashboard erwies sich während der Pandemie als so nützlich, dass Nuance Vodafone dabei half, Schlüsselemente der Lösung in ein neues Desktop-Design für die Mitarbeitenden einzubauen.

Als die Coronapandemie die Live Agenten der Contact Center in UK und Indien ins Homeoffice schickte und 2.500 stationäre Mitarbeitende gezwungen waren, auf Online-Kundendienst umzustellen, mussten die Teams schnell reagieren.

Bis dahin hatten die Manager des Contact Center einen klaren Überblick über die Echtzeit-Metriken auf Desktop-Dashboards. Die Manager konnten schnell auf Leistungseinbrüche reagieren und die Mitarbeitenden bei der Lösung des Problems unterstützen. Wenn aber alle Mitarbeitenden im Homeoffice sitzen, wird diese Unterstützung zu einer logistischen Herausforderung.

Vodafone und Nuance hatten bereits eine enge Partnerschaft – der führende Telekommunikationsanbieter setzt Live Assist und Call Steering in seinen Contact Center ein. Als das Team von Vodafone vor dieser neuen Herausforderung stand, wandte sich das Unternehmen an Nuance, um die Möglichkeiten auszuloten.

„Ich habe jetzt einen klaren Überblick über Warteschlangen und Antwortzeiten und sogar Zugriff auf NPS-Daten zu Transaktionen. Dadurch konnte ich unsere Planungsannahmen und Ausweichstrategien überprüfen – das macht einen grossen Unterschied.“

— Dave McQueen, Senior Partner Delivery Manager, Vodafone

Praktische Metriken für ein Remote-Team

Vodafone verfügte bereits über alle notwendigen Tools, um ein effektives Remote-Setup für seine Mitarbeitenden zu schaffen – die Tools mussten nur anders eingesetzt werden. Nuance erstellte ein KPI-Dashboard für die Contact-Center-Manager von Vodafone, das auf den bereits vorhandenen granularen Daten basierte, die das Team schon in Live Assist und Call Steering erfasste.

Das Dashboard bietet Echtzeit-Metriken wie Warteschlangenzeiten, Live-NPS-Werte und durchschnittliche Bearbeitungszeit der Mitarbeitenden – genau wie die Dashboards in den Contact Centern. Manager können nun Änderungen in den Metriken sofort erkennen und den Mitarbeitenden helfen, darauf zu reagieren.



Weniger als zwei Wochen
für die Erstellung eines
benutzerfreundlichen
Dashboards für Contact Center

Eine schnelle Lösung mit sofortigen Ergebnissen

Das Dashboard wurde in weniger als zwei Wochen erstellt und wirkte sich sofort positiv auf die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten und die CSAT-Scores aus. Das Projekt war so erfolgreich, dass die Contact-Center-Manager von Vodafone das Dashboard nun als Dauerlösung einsetzen.

„Das Dashboard ist ausgezeichnet und entspricht meinen Erwartungen. Bislang haben die zweistündigen Rolling-Updates für mich den Unterschied ausgemacht“, sagt Dave McQueen, Senior Partner Delivery Manager bei Vodafone. „Ich habe jetzt einen klaren Überblick über Warteschlangen und Antwortzeiten und sogar Zugriff auf NPS-Daten zu Transaktionen. Dadurch kann ich nun unsere Planungsannahmen und Ausweichstrategien überprüfen – das macht einen riesigen Unterschied.“

ERFAHREN SIE MEHR

Wenden Sie sich an cxexperts@nuance.com oder [besuchen Sie unsere Homepage](#) um zu erfahren, wie die Nuance Digital Engagement Solution Ihrem Unternehmen helfen kann, effektive Interaktionen zu ermöglichen.



Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen.