

TEMA:

Teknologi

Til jer, der vil sikre, at teknologien og systemerne understøtter medarbejderne i deres opgaveløsning – så de trives og bliver længere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Inddrag** medarbejderne i, hvilke teknologiske forbedringer der kan understøtte deres arbejde – små forbedringer kan gøre en kæmpe forskel.
- **Hvis** I har indført teknologiske løsninger, som har negativ betydning for kundetilfredsheden, så skal I så vidt muligt sørge for, at det ikke afspejler sig i vurderingen af medarbejdernes kundeservice – og i deres aflønning.
- **Vær åben** for den bekymring, medarbejderne kan have i forhold til, om ny teknologi gør dem overflødige eller tømmer deres arbejde for indhold.

Spørg jer selv

- **Hvordan** sikrer I, at medarbejderne har den viden, der er nødvendig for at kunne hjælpe borgere og kunder på de relevante platforme?
- **Hvordan** bruger I medarbejdernes forskellige kompetencer i forhold til systemer og platforme på en måde, så ressourcerne udnyttes bedst muligt og arbejdsmiljøbelastningen bliver mindst mulig?
- **Hvordan** håndterer I systemnedbrud og andre teknologiske problemer? Og hvordan følger I op på sådanne problemer, så I forebygger gentagelser?
- **Hvordan** undgår I, at en dårlig kundeoplevelse gennem en tastemenu eller en chatbot resulterer i en dårlig vurdering af medarbejderens kundeservice?
- **Kan** medarbejdernes viden i højere grad bruges til at forbedre den service, kunderne får, inden de kontakter kundecentret?

Henvisninger

Tema: Digitalisering og ergonomi (link)

Forskning og undersøgelser viser:



- Teknologien har stor betydning for opgaveløsningen og trivselen i kunde- og callcentre.
- Medarbejderne er afhængige af, at systemerne fungerer – både i forhold til kommunikationen og i forhold til den viden, de skal have adgang til.
- Hjælp til borgere eller kunder, som er 'faret vild' i selvbetjeningsløsninger, kan være en stor del af arbejdet for mange kunde- og callcentermedarbejdere.
- Teknologier som IVR, AI og chatbots vinder stadig større udbredelse. De skal hjælpe kunderne til enten selv at finde løsningen på hjemmesiden eller til at komme igennem til den rette medarbejder.
- Disse teknologier reducerer mængden af kald, men betyder også, at mange kunder er frustrerede, når de først har kæmpet sig igennem til 'et rigtigt menneske'.
- En del kundeservicemedarbejdere frygter, at teknologien vil overflødiggøre deres arbejde eller tømme det for indhold.

Sådan har de gjort ...

Falck Global Assistance har arbejdet målrettet på at reducere antallet af klik – både af hensyn til det fysiske arbejdsmiljø og for at nedbringe sagshåndteringstiden. Ved én ændring blev antallet af museklik for at oprette en signatur reduceret fra elleve til ét.

Den tid, det tager at oprette en sag for medarbejderne i Falck Global Assistance, er blevet nedbragt med flere minutter bl.a. gennem skift af browser. Det har stor betydning for medarbejderne, når der er kø på telefonen.

I **YouSee/Nuuday Kundecenter** oplever medarbejderne, at mange kunder er frustrerede over at skulle gennem en robot, før de kommer til at tale med en medarbejder. Da robotten påvirker kundetilfredsheden negativt, er medarbejdernes bonusmål for kundetilfredshed blevet sat ned.

Se øvrige temaer på kropogkontor.dk