



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.
- **Informer** hurtigst muligt alle berørte medarbejdere om tekniske problemer, som har betydning for kundernes oplevelse eller medarbejdernes arbejde .
- **Sørg for** at det ikke afspejler sig i vurderingen af medarbejdernes kundeservice, hvis der er indført teknologiske løsninger, som har negativ betydning for kundetilfredsheden.

Spørg jer selv

- **Hvordan** sikrer I, at medarbejderne har den viden og de kompetencer, der er nødvendige 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

'Det hybride arbejdsliv' ([link](#))

'Digitalisering og det gode arbejde' ([link](#))

'Husk arbejdsmiljøet, når I tager teknologi i brug' ([link](#))

Forskning og undersøgelser viser:



- Teknologien har stor betydning for opgaveløsningen og trivslen i kunde- og kontaktcentre.
- 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 kundecentermedarbejdere.
- 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'.

Sådan har de gjort ...

I **Aarhus Kommunes Kontaktcenter** kanaliserer IVR'en mange af de kald, der skal varetages af specialister, udenom kontaktcentrets generalister. I **Den Digitale Hotline** har en chatbot aflastet medarbejderne med ca. 25% af kaldene – typisk tidsbestillinger.

Aarhus Kommunes Kontaktcenter bliver understøttet af et værktøj bygget op i guides omhandlende de problemstillinger, som borgerne ringer om. I et udviklingsprojekt afprøves muligheden for gennem talegenkendelse at hjælpe medarbejderen med at finde de rigtige guides.

I **Erhvervsstyrelsens Kundecenter** viser sagssystemet både tidligere kontakter og andre forhold, som betyder, at medarbejderen ved samtalens start har en række af de oplysninger, de ellers skulle bruge tid på at spørge om.

En Svarbase understøtter supportmedarbejderne i Erhvervsstyrelsens Kundecenter med hurtigt at få hjælp til at svare kunderne.

Ved meget lang kø på en telefonlinje har Erhvervsstyrelsens Kundecenter mulighed for at lukke for køen og via IVR bede kunderne (borgere eller virksomheder) om at ringe senere.