

MULTIMEDIA-KOMMUNIKATION ALS ERFOLGSFAKTOR TOP-SERVICE AUF ALLEN KANÄLEN

Die Anforderungen an Dialog-Center haben sich verändert. „Mittlerweile ergänzen soziale Netzwerke die klassischen Kommunikationswege Brief, Fax und Telefon. Zukünftig wird die Bedeutung von Web 2.0 im Kundenkontaktmanagement rasant zunehmen“, ist Walter Benedikt, Geschäftsführer der 3C DIALOG GmbH, überzeugt. Aktuelle Umfragen stützen diese Einschätzung: Demzufolge treten bereits jetzt 40 Prozent der Konsumenten am liebsten via E-Mail, Webchat und Smartphone mit Unternehmen in Kontakt. Dementsprechend bietet der Kölner Call Center-Anbieter nicht nur Services rund um das Thema Kundenkontaktmanagement, sondern

„Wer lediglich 08/15-Services anbietet, wird deshalb mittelfristig nicht überleben können.“

WALTER BENEDIKT, GESCHÄFTSFÜHRER,
3C DIALOG GMBH

AVAYA SOCIAL MEDIA MANAGER UNTERSTÜTZT DAS PROAKTIVE KUNDENMANAGEMENT

Moderne kollaborative Sprach- und Multimedia-Kundenkontaktlösungen sind aus den heutigen Call Centern gar nicht mehr wegzudenken. Mithilfe des Social Media Managers von Avaya vollzieht 3C Dialog den Schritt zum proaktiven Kontaktmanagement. „Wenn in sozialen Netzen Fragen oder Äußerungen über uns und unsere Kunden auftauchen, bekommen wir das sofort mit und können entsprechend reagieren“, erklärt Walter Benedikt. Der Social Media Manager von Avaya durchsucht Interaktionen in sozialen Netzwerken, filtert mithilfe intelligenter Software-Engines Spam und irrelevante Beiträge heraus und meldet die restlichen Posts an die speziell geschulten Social Media-Mitarbeiter. Diese werten die Anfragen oder Beschwerden aus und reagieren entsprechend. „Wer umgehend auf Beiträge in den sozialen Netzen reagiert, kann aus einem negativ gestimmten Multiplikator einen zufriedenen machen und Äußerungen ins Positive wenden“, sagt Benedikt. Schließlich werden Probleme und Wünsche so bereits bearbeitet, bevor der Kunde formell um Hilfestellung bittet.

übernimmt bei Bedarf auch operative Aufgaben wie etwa Rechnungswesen, Sachbearbeitung oder Schulungen. Die rund 350 Mitarbeiter beantworten im Auftrag unterschiedlicher Medienbetriebe, Energiedienstleister, Immobilienverwaltungen und Handelsunternehmen Monat für Monat rund 400.000 Kundenanfragen – und zwar nicht nur am Telefon, sondern auch via E-Mail, SMS, Fax, Chat, Facebook oder Twitter.

Gleichzeitig konkurrieren Call Center-Dienstleister mehr und mehr mit Selfservice-Plattformen und Webapplications. Warum telefonisch ein Taxi bestellen, wenn das per Knopfdruck viel schneller geht? „Wer lediglich 08/15-Services anbietet, wird deshalb mittelfristig nicht überleben können“, prognostiziert der 3C DIALOG-Chef. „Die Anforderungen an Kundenservice und Callcenter steigen merklich.“ Umso wichtiger sei es, schon heute komplexere Themen auf die Agenda zu setzen und sich über qualitative Services zu differenzieren.

Die Kommunikationskanäle erfolgreich bündeln

Beim Kölner Dienstleister schafft die IP-Plattform Avaya Aura Contact Center seit knapp über einem Jahr dafür die erforderliche Basis. Die gemeinsam mit dem ITK-Beratungsunternehmen sokrates gmbh implementierte Plattform steigert die Mitarbeiterproduktivität und Servicequalität, senkt die Gesamtbetriebskosten und erleichtert die Integration multimedialer Kommunikationswege. Für Walter Benedikt ist vor allem Letzteres eine wichtige Voraussetzung, um auch zukünftig Kundenwünsche gezielt und effizient erfüllen zu können. Immerhin beträgt der Anteil an schriftlicher Kommunikation im Kölner Call Center schon heute rund 20 Prozent. Derzeit laufen derartige Anfragen meist per E-Mail oder Fax, die Kommunikation via Twitter, Facebook etc. nimmt jedoch kontinuierlich zu.

3C Dialog beschäftigt sich schon seit drei Jahren mit dem Thema Web 2.0. Deshalb weiß Benedikt, worauf es beim digitalen Dialog ankommt: Bei der technischen Umsetzung gilt es, möglichst viele Kommunikationskanäle auf einer Plattform zu bündeln. Ein Beispiel: Ein Endkunde

hat die Bedienungsanleitung eines elektrischen Geräts verloren, ruft beim Kundenservice an und fordert Ersatz. Der Agent kann dank der Plattform flexibel reagieren. Er übermittelt dem Kunden das gewünschte Dokument noch während des Gesprächs per E-Mail, der Anrufer kann umgehend prüfen, ob ihm damit geholfen ist. Die Avaya-Kommunikationsplattform verbessert aber nicht nur den Umgang mit Multimedia-Kontakten, sondern lässt sich mithilfe offener Webservices auch nahtlos an Datenbanken und Unternehmensanwendungen anbinden. Dadurch beantworten die Kölner Call Center-Agenten telefonische wie schriftliche Anfragen heute noch schneller und besser – denn erforderliche Informationen sind nur noch einen Mausklick entfernt und lassen sich in Echtzeit übermitteln. Medienbrüche, die die Bearbeitung der Anfragen verzögern, gehören dank der skalierbaren Avaya Aura Contact Center der Vergangenheit an.

Höhere Flexibilität für die Agenten steigert die Produktivität

Dementsprechend gut kommt die neue Kommunikationsplattform bei den Agenten an. Sie schließen darüber mehr Anfragen schon im ersten Anlauf ab und gestalten ihren Arbeitsalltag zudem wesentlich flexibler. Dank der einheitlichen Nutzungsoberfläche können sie nicht nur Sprach-, Webchat-, E-Mail-, Fax-, Text- und andere Interaktionen gleichzeitig und nahtlos bearbeiten, sondern sind auch viel produktiver. „Nimmt etwa die Anzahl der Anrufe ab, können die Mitarbeiter auch kurze Leerlaufzeiten

KENNZAHLENMANAGEMENT IM MODERNEN CALL CENTER

3C Dialog kann mit der neuen Lösung sämtliche Prozesse sowie qualitative und quantitative Kennzahlen zu telefonischen und schriftlichen Kundenkontakten gleichermaßen zuverlässig analysieren und auf „einen Blick“ sehen. Das gibt dem Dienstleister die Chance, die zugesagten Service Level Agreements leichter einzuhalten. Gleichzeitig helfen die detaillierten Auswertungen, den Personaleinsatz im Call Center optimal zu steuern.

Info: www.3cdialog.de, www.avaya.de

51



WALTER BENEDIKT
Geschäftsführer, 3C DIALOG GmbH

jetzt gezielt nutzen, um beispielsweise E-Mail-Anfragen zu beantworten“, erklärt Benedikt. Ein weiterer Vorteil: Die Agenten müssen nur noch eine einzige Anwendung beherrschen. Gleichzeitig bewertet das System anhand unterschiedlicher Variablen automatisch, welcher Mitarbeiter die einzelnen Telefonate, E-Mails oder Faxe am besten beantworten kann. So landen beispielsweise türkische Anfragen direkt bei Agenten mit entsprechenden Sprachkenntnissen, offene Anfragen stets bei dem Kollegen, der sie ursprünglich bearbeitet hat. Darüber hinaus stellt die Plattform automatische Textvorschläge bereit, sodass Agenten schnell mit professionellen Antworten reagieren können. „Auch das trägt zu einer noch höheren Servicequalität und damit Kundenzufriedenheit bei“, ist der Call Center-Chef sicher.

AUTOR: -RED./VOLKMAR WEILGUNI