

Das Ikea-Prinzip im Call-Center

Für die einen ist es Teil der Servicewüste Deutschland. Für die anderen ist **Customer-Self-Service ein Stück Selbstbestimmung**. Funktioniert das Ikea-Prinzip auch im Call-Center, wenn Anrufe oder E-Mails von Maschinen beantwortet werden?

Text _ Klaus und Nicolai Jereb

Seit dem Jahr 1974 kennen wir in Deutschland dank des schwedischen Möbelkonzerns Ikea das Prinzip der Kundenselbstbedienung: Möbel aussuchen, selbst aus dem Regal stemmen, selbst nach Hause transportieren und dort selbst zusammenbauen. Und seit dem Jahr 2009 können sich Kunden an der SB-Kasse auch noch selbst »abkassieren«. Self-Service in Reinkultur. Schon sechs Jahre zuvor, genau am 27. Mai 1968, wurde der erste Geldautomat in Deutschland von der Kreissparkasse Tübingen in Betrieb genommen. Heute sind Geldautomaten, das klassische Beispiel für Self-Service, einfach nicht mehr wegzudenken.

Im Jahr 1983 schlug dann die Geburtsstunde der heutigen Sprachportale: In den USA kommuniziert man zum ersten Mal per Telefon mit einem Computer statt mit einem Menschen. Soweit ein kurzer Ausflug in die Geschichte der Kundenselbstbedienung.

Die Herausforderung: Gut, günstig oder beides?

Mittlerweile werden effiziente und kundenorientierte Self-Service-Lösungen auch in modernen Call-Centern eingesetzt. Nicht nur Telekommunikationsanbieter, Banken, Versicherungen, Krankenkassen oder Energieversorger mögen diese Art von Service. Auch ihre Kunden schätzen in zunehmendem Maße die ständige Verfügbarkeit, Zeitersparnis, Anonymität und einfache Handhabung dieser Lösungen. Durch die Einbindung in den Geschäftsprozess (Customer Integration) werden aus passiven Kunden aktive Partner des Dienstleisters, die zum Beispiel Rechnungsdaten selbstständig verwalten oder Kontaktinformationen aktualisieren.

INFO SELF-SERVICE-LÖSUNGEN

Die wichtigsten Anbieter von Self-Service-Lösungen auf der CallCenterWorld 2011:

→ Avaya, Attensity Europe, Cisco Systems, Crealog, D+S, Excelsis Business Technology, Gsc-Consult, Interactive Intelligence, Ityx Solutions, Next ID, Novomind, Nuance Communications Germany, Semanticedge, Siemens Enterprise Communications, Sikom Software, Sympalog Voice Solutions, T-Systems Multimedia Solutions, Telenet, The Selfservice Company, Usu, Voxtron

Dabei stellt sich allerdings eine ganz entscheidende Frage: Wollen Unternehmen mit dem Einsatz von Self-Service-Systemen wie Sprachcomputern einfach nur Geld sparen und die Rentabilität steigern oder geht es tatsächlich um eine quantitative und qualitative Verbesserung im Kundenservice? Kann optimaler Self-Service wirklich kosteneffizient erbracht werden? Im besten Falle klappt beides: Das Projekt rechnet sich in kurzer Zeit, die Kunden sind zufrieden und nutzen das meist zusätzliche Angebot. Einen angenehmen Nebeneffekt sollte man dabei nicht unterschlagen: Die menschlichen Mitarbeiter im Call-Center werden von Routineaufgaben entlastet und haben Zeit und Muße für komplexe und individuelle Beratungsleistungen.

Geballter Self-Service bei der CallCenterWorld in Berlin

Bei der CallCenterWorld, der Leitmesse der Branche, steht neben dem großen Thema Social Media auch die neue Art der Kundenselbstbedienung bei rund 34 Ausstellern im Mittelpunkt. Die »Real-Time Inter-

action Suite« von Genesys (Alcatel-Lucent Applications Software Group) bietet eine Reihe integrierter, standardbasierter und offener Software-Lösungen für Sprach-Self-Service und Assisted-Services. Damit werden nicht nur Anfragen über traditionelle Kanäle wie Telefon, Brief und Fax, sondern auch über E-Mails, Internet und SMS von der Plattform in Echtzeit verwaltet. Diese Software Suite ist modular aufgebaut, damit der Kunde genau den Kommunikationskanal benutzen kann, den er benötigt. Die Voice-Plattform von Genesys verbindet die Internet-Technologie mit sprachgeführten Self-Service-Lösungen auf Basis von VoiceXML. Damit wird das Telefon zu einer leistungsstarken, jederzeit und überall verfügbaren Informationsquelle. Die Lösung unterstützt dynamische Menüabfragen, personalisierte Audionachrichten, Datenbankintegration, Anrufweiterleitung und Sprachaufnahme.

Telefonbanking und Kundendatenänderung

Generell dienen Sprachportal-Lösungen in Contact-Centern dazu, Standardprozesse und Routineanfragen automatisch und schnell abzuwickeln. Ein typisches Einsatzgebiet ist das Telefon-Banking, wie es der Münchner Voice-Portal-Anbieter CreaLog in Berlin präsentiert. Bei vielen Sparda Banken in Deutschland benötigen die Kunden in der Regel weniger als eine Minute für einen kompletten telefonischen Überweisungsauftrag. Und zwar einschließlich Auswahl des Sprachportals, sicherer Legitimation, dem Überweisungsauftrag selbst und der Auftragsbestätigung. Allein bei der Sparda Nürnberg nutzen jährlich mehr als zwölf Millionen Anrufer diese schnelle Self-Service-Lösung.

Ein anderes Beispiel: Auch beim Bonusprogramm-anbieter Payback unterstützt ein CreaLog-Sprachportal den Kundenservice. Rund um die Uhr können Kunden am Service-Telefon ihren Punktestand erfragen, eine neue Karte beantragen, Ihre Adresse und Telefonnummer ändern oder dem Unternehmen bei der Kundenzufriedenheitsbefragung die Meinung sagen. So vielfältig sind die Möglichkeiten der Selbstbedienung in diesem Portal, dass oft gar keine persönliche Betreuung durch einen Contact-Center-Mitarbeiter mehr nötig ist.

Auf überzeugenden Self-Service für Endkunden setzt auch das Voice-Portal von Avaya, das komplexe

»DIE MITARBEITER WERDEN VON ROUTINEAUFGABEN ENTLASTET UND HABEN ZEIT FÜR KOMPLEXE BERATUNGSLEISTUNGEN.«

Anwendungen ermöglicht. Diese Plattform für Sprachapplikationen unterstützt H.323/SIP-Infrastrukturen und kann beispielsweise mit Gateways, Contact-Center-Produkten oder dem Aura-Communication-Manager von Avaya eingesetzt werden.

»Callback Assist« mildert den Warteschleifen-Frust

Zu den typische Anwendungen dieser Software gehört der »Callback Assist«. Ruft ein Kunde im Contact-Center an und landet in der unbeliebten Warteschleife, so kann er hier direkt reagieren. Er hat die Wahl, um einen Rückruf zu einem für ihn günstigen Zeitpunkt zu bitten. Oder er lässt sich zurückrufen, sobald der nächste Agent verfügbar ist. Dazu wird der Anrufer vom Sprachportal aufgefordert, eine Nachricht zu hinterlassen, außerdem seine Telefonnummer sowie die gewünschte Rückrufzeit einzugeben. Dann kann er die Warteschlange verlassen.

Zum gewünschten Zeitpunkt spielt der »Callback Assist« die Nachricht des Kunden automatisch einem verfügbaren Agents vor. In Call-Centern mit CRM-Anwendung erscheint auf dem Bildschirm des Agenten zudem ein Fenster mit den Daten des Kunden, den er jetzt zurückrufen soll. Durch diese Lösung lassen sich die Auflegequoten senken und hohe Anruferkommen im Call-Center besser bewältigen.

redaktion@acquisa.de

•]

AUTOREN

Klaus und Nicolai Jereb

arbeiten als freie Journalisten in Düsseldorf und sind Inhaber des Redaktionsbüros Comfact.

→ www.comfact.de

