

Dialogmarketingsoftware kinderleicht

Intuitive Bedienung schafft Platz für Kernaufgaben!

iPad und iPhone haben es vorgemacht. Kaum eine Funktion, die sich nicht von alleine erklärt. Stellt sich die Frage, warum Software-Hersteller immer wieder Produkte vertreiben, die auch mit umfassender Hilfe und einer mehrere 100 Seiten starken Bedienungsanleitung die Kunden zur Verzweiflung treiben. IKEA ist mit seinen Bauanleitungen verantwortlich für Ehekrisen und Mr. Gates hat seinen Teil dazu beigetragen, dass Abteilungen von Unternehmen mehr gegen- als miteinander arbeiten. Wer heute von seinen Mitarbeitern Servicekompetenz am Telefon abverlangt, sollte besonderen Fokus auf intuitiv bedienbare Tools am PC legen! Jens Diekhoff von der TeleSys Kommunikationstechnik GmbH glaubt die Lösung gefunden zu haben und stand der SCOUT-Redaktion Rede und Antwort.

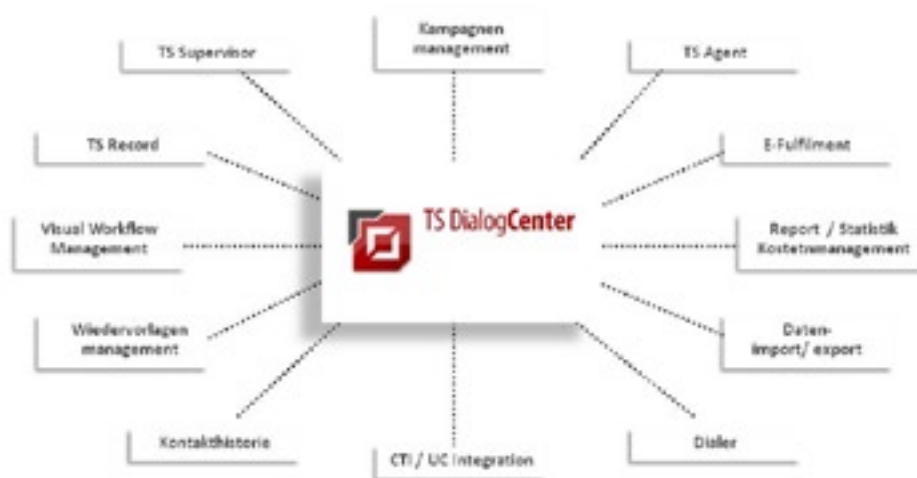
SCOUT: Die Anforderungen im Kundendialog oder bei der Neukunden-Akquise basieren in der Regel auf den gleichen Grundprinzipien. Warum tun sich Software-Hersteller und Lösungsanbieter so schwer, einen Standard zu definieren?

Jens Diekhoff: Die Regeln, die hinterlegt werden müssen, sind sicherlich immer gleich. Die Kundenansprüche variieren aber auf Grund der bisherigen Arbeitsweise in den Unternehmen sehr stark. Jeder Kunde arbeitet individuell. Wir stellen eine Software zur Verfügung, die flexibel und individuell für jeden Dienstleister auf seine persönlichen Wünsche zugeschnitten ist. Die Oberflächen müssen immer wieder an die

Kundenanforderungen angepasst werden. Im Hintergrund werden meist mehrere unterschiedliche Datenquellen und Warenwirtschaftssysteme verwendet, die von uns in einer einheitlichen Oberfläche zusammengefasst werden.

SCOUT: Welche Rolle spielt die Kanalisierung der einzelnen Kommunikationswege bei der Lösungsfindung?

Jens Diekhoff: In den letzten 20 Jahren sind erheblich mehr Kommunikationswege hinzugekommen. Neben der E-Mail-Verbreitung, die nicht unbedingt eine zeitkritische Bearbeitung erfordert, sind neue Medien, wie Chat, SMS oder Austausch in Foren, wichtig geworden. Es gibt in verschiedenen



Kommunikationskanälen immer mehr unterschiedliche Tools zur Administration, die das Leben nur unwesentlich erleichtern, eher erschweren. Alles muss leicht zu kontrollieren sein. Damit das gelingt, kann man auf eine Software zurückgreifen, die intuitiv bedienbar ist und dem Anwender eine gute Gesamtübersicht verschafft. Das verhindert zudem, dass er von zu vielen Informationsmedien überrollt wird. So kann sich der Anwender auf die Kernaufgaben konzentrieren und ist nicht mit 10 verschiedenen Applikationen gleichzeitig beschäftigt. Anfangs sollte abgeklärt werden, über welche Kommunikationswege die Kunden erreichbar sind. Für den Mitarbeiter muss der Prozess so einfach wie möglich sein. Zum Beispiel kann im Vorfeld festgelegt werden, zu welcher Uhrzeit bestimmte Kunden besser am Handy oder am Festnetztelefon zu erreichen sind. Den Mitarbeiter braucht nicht zu interessieren, was im Hintergrund passiert. Die entsprechende Nummer wird vom System automatisch gewählt, und die Quote der erfolgreichen Gespräche steigt.

Ein weiteres Beispiel ist die Darstellung mehrerer Applikationen in einer Oberfläche. Wenn ein Kalender die Tasks^[1] und Kompetenzen aller Mitarbeiter in derselben Übersicht darstellt, aus der heraus auch E-Mails versendet werden können, muss der Agent nicht erst Outlook^[2] und das CRM-System^[3] öffnen, sondern kann durch einen Klick mehrere Funktionen auf einmal auslösen, was den perfekten Workflow^[4] für jedes Unternehmen darstellt. Es ist wichtig, Mitarbeitern unterschiedliche Schwerpunkte für die Kommunikationswege zuzuordnen - ein guter E-Mail-Response^[5]-Bearbeiter ist nicht unbedingt ein guter Telefonagent! Bevor eine Kampagne aufgesetzt wird, sollte festgelegt werden, welche Kommunikationswege der Mitarbeiter verwenden wird. Dazu gehört auch die Garantie einer zeitgerechten Bearbeitung sämtlicher Kommunikation. Wird das alles berücksichtigt, ist die Qualität gesichert.

MAN MUSS NUR WISSEN, WIE DIE LÖSUNG AM ENDE AUSSEHEN SOLL

SCOUT: Die Integration der EDV-Umgebung in die Telefonie (CTI) ist seit über 10 Jahren ein brandheißes Thema in den Callcentern. Warum arbeiten immer noch weit über 50% der Agenten mit Copy and Paste^[6]?

[1]: engl. Aufgaben

[2]: Anwendung von Microsoft zur Verwaltung von E-Mails, Terminen, Kontakten, etc.

[3]: Customer-Relationship-Management, Kundenbeziehungsmanagement

[4]: engl. Arbeitsablauf. Eine vordefinierte Abfolge von Aktivitäten in einer Organisation.

[5]: Ein E-Mail-Response-Management-System (ERMS), häufig auch E-Mail-Management-System genannt, ist eine datenbankbasierte Anwendung und dient der strukturierten, automatisierten und nachvollziehbaren Bearbeitung von großen Mengen eingehender E-Mails.

[6]: (engl. Copy and Paste) Kopieren und Einfügen

Jens Diekhoff: Ich gehe sogar etwas weiter: Viele Betriebe arbeiten noch mit Zetteln neben dem Bildschirm! Als Systemhaus und Softwarehersteller können wir das nur schwer nachvollziehen.

Es ist kein Zauberwerk, eine Oberfläche bereitzustellen, die verschiedene Anwendungen einschließt. Man muss nur wissen, wie die Lösung am Ende aussehen soll. Neben dem technischen Wissen über Schnittstellen ist auch systemtechnisches Know-how unabdingbar. Dieses Wissen hat sich bei uns seit 17 Jahren akkumuliert.

Viele Interessenten erkundigen sich besorgt nach Kosten und Aufwand eines solchen Systems. Wurde die zugeschnittene Lösung für den Kunden ermittelt lautet die Frage eher: „Wann können wir mit der Software arbeiten?“ Über Computer Telephony Integration (CTI) sind wir schon lange hinaus, heute sprechen wir über Unified Communication (UC). Heutzutage ist CTI die Basis, also eigentlich die Mindestanforderung, um ein effizientes Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem Probleme gelöst und nicht geschaffen werden. Wer tippt denn heute noch eine Nummer ins Telefon? Die Kontaktdaten sind überall in der EDV hinterlegt. Im Inbound ist es allemal Standard. Warum CTI und UC überhaupt gebraucht werden? Im Service-Center ist oftmals keine direkte Verbindung mit dem Backoffice^[7] vorhanden.

Muss ein Mitarbeiter eine spezielle Frage klären und benötigt dazu einen Mitarbeiter aus dem so genannten Backoffice, kann er oft nicht sofort erkennen, ob ein Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen überhaupt erreichbar ist. Durch eine Erweiterung von reiner CTI auf UC kann man z.B. nicht nur den Telefoniestatus, sondern auch den Präsenzstatus des Mitarbeiters sehen und ihn auch über eine Chatfunktion während eines Telefonates kontaktieren.

SCOUT: Sind die von Ihnen entwickelten Tools ohne Bedienungsanleitung und Schulung zu bedienen?

Jens Diekhoff: Das ist ganz klar unser Ziel, genau das für die Anwender zu erreichen. Wenn man zur Planung die Teamleiter oder sogar Mitarbeiter aktiv in die Umsetzung mit einbezieht, dann können Arbeitsabläufe, so wie sie in der Praxis stattfinden, unterstützt werden. Diese bedürfen dann keiner großen Erklärung, sondern nur einer kurzen Einweisung.

Erfolg ist für uns, wenn die Mitarbeiter, so wie bei einem unserer Referenzprojekte, applaudieren. Das Warenwirtschaftssystem basierte auf SAP, was vom Service-Center nicht als effizientes Tool im Contact-Center angesehen wurde. Durch unsere Integration der verschiedenen Systeme in nur eine Oberfläche konnten die Anwender die Kundenkommunikation einfach schneller und übersichtlicher bearbeiten.

SCOUT: Ist die Installation von Software heutzutage ►►

[7]: engl. Backoffice = Hintergeschäft/interne Unternehmensabläufe, auf die der Kunde/Endnutzer keinen Zugriff hat.

noch State of the Art^[8]? Sollten nicht alle Anwendungen als Web-Applikationen verfügbar sein?

Jens Diekhoff: Jede Applikation, ob web-basierend oder lokal, hat Vor- und Nachteile.

Der Vorteil der Web-Applikation liegt in der IT-Administration. Für den normalen Anwender ist im Leistungsumfang kaum ein Unterschied zur lokalen Funktion spürbar. Im Vergleich kann durch eine lokale Applikation immer noch ein höheres Leistungsspektrum und mehr Komfort erreicht werden und dem Anwender stehen auch wesentlich mehr Funktionen zur Verfügung. Ein Nachteil im Web ist, unter anderem, die Bereitstellung der verschiedenen Browser.

SCOUT: Warum geben Unternehmen für simpelste Anforderungen zigtausende von Euro für Hardware aus, wenn Mini-Endgeräte mit Applikationen (Apps), aus z.B. dem Appstore, mit Funktionen aufwarten, die vermuten lassen man könne mit diesen zum Mond fliegen?

Jens Diekhoff: Applikationen sind keine lösungsübergreifenden Funktionen. Durch sie kann nur ein konkreter Bedarf gedeckt werden, wie z.B. der Flug zum Mond – wenn der Kunde das denn möchte. Es gibt auch keinen Support für eine App. Eine App kann nur so gekauft werden wie sie entwickelt wurde und wird nicht auf unterschiedliche Bedürfnisse zugeschnitten.

Viele Leute installieren sich bedenkenlos Software ohne

sich Gedanken über Herkunft, Bedarf oder Softwaresupport zu machen. Das führt oftmals zu häufigem Installieren und Deinstallieren. Das wiederum kostet Zeit und Geld. Jeder hat hunderte kleine Apps mit unterschiedlichen Oberflächen. Genau das wollen wir unseren Kunden ersparen. Applikationen sind angepasst an den Bedarf eines Einzelnen, der ein Problem für sich gelöst hat. Allein schon eine für den Eigenbedarf nützliche App zu finden, ist schwierig. Ob im Businessumfeld effizient gearbeitet wird, wenn jeder Mitarbeiter nach Applikationen sucht, die er persönlich bisher vermisst hat, bezweifle ich heute noch.

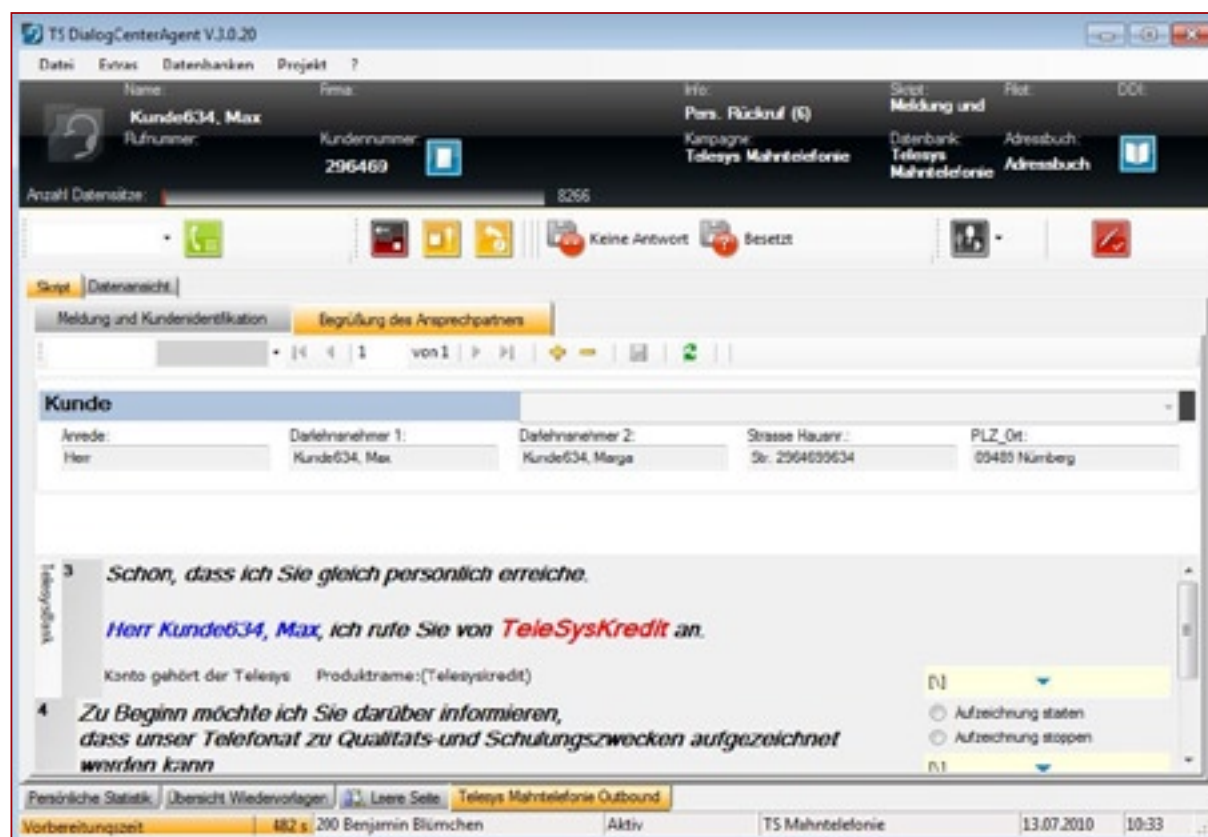
SCOUT: Welche Rolle spielen MACs aus Ihrer Sicht in Zukunft im Unternehmensumfeld?

Jens Diekhoff: Der Einsatz im Businessumfeld ist zurzeit immer noch sehr branchenspezifisch. Ich sehe längerfristig evtl. Optionen, sollte sich z.B. eine Touchscreenbedienung aus dem Consumermarkt auch in der Unternehmensumgebung durchsetzen.

SCOUT: Die SCOUT-Verantwortlichen sind bekennende VoIP-Kritiker. Welche Rolle spielt aus Ihrer Sicht VoIP in der Telefonwelt?

Jens Diekhoff: Der Trend ist vorhanden, es gibt nur noch Hybrid- oder reine VoIP-Systeme. Bei unseren Kunden finden mit den eigenen Kommunikationssystemen sowohl die klassische Telefonie als auch die VoIP-Telefonie ihren Einsatz. Es

[8]: Als ‚state of the art‘ bezeichnet man den höchsten verfügbaren Entwicklungszustand (dem aktuellen Stand entsprechend, modern, zeitgemäss).



hängt davon ab, was für den Kunden wirklich sinnvoll ist. Durch die VoIP-Technologie stehen uns einfach neue Möglichkeiten aus Sicht der Technik unter Berücksichtigung der Datenübertragung im ‚Netz‘ zur Verfügung. Das Angebot und Spektrum ist mit VoIP größer geworden. Grundsätzlich vom Anwender gesehen spielt es keine Rolle, ob man über VoIP oder über die klassische (TDM) Anbindung telefoniert, sofern die Voraussetzungen sichergestellt sind. Die Endgeräte und Funktionen sind nahezu identisch und über Softphones^[9] ist ein neues Kommunikationsendgerät, der PC, hinzugekommen.

DAS ANGEBOT UND SPEKTRUM IST MIT VOIP GRÖßER GEWORDEN

SCOUT: Einer aktuellen Pressemitteilung ist zu entnehmen, dass Sie einem Callcenter Verband beigetreten sind. Was erhoffen Sie sich davon? Wie rechtfertigen Sie die Mitgliedsbeiträge?

Jens Diekhoff: Der Verband ist für uns eine Plattform, auf der wir kommunizieren und unsere Bekanntheit steigern können. Wir tauschen uns gerne mit Kunden aus der Branche aus. Die Erfahrungen der Kunden lassen wir einfließen in unsere Softwareprodukte. Die Software-Entwicklung ist immer praxisnah und wird mit Hilfe von Kundenfeedback entwickelt. Darüber hinaus muss man über neue Gesetzesvorgaben informiert sein und die aktuelle Rechtslage kennen, denn das muss bei der Produktentwicklung berücksichtigt werden!

SCOUT: Ich möchte nochmals auf UC^[10] zu sprechen kommen. Folgendes Szenario: Ein Kunde moniert auf twitter eines Ihrer Software-Updates. Ihre Qualitätsmanagerin nimmt Kontakt auf und stellt fest, dass hier tatsächlich ein Bug identifiziert wurde. Im Telefonat wird ein Bugfix^[11] versprochen. Der Kunde wünscht die Info über die Verfügbarkeit dessen per SMS. In der SMS wird der Downloadlink zum Bugfix übermittelt. Der Download funktioniert nicht, da der Kunde sich nicht einloggen kann. Das liegt an einer nicht bezahlten Rechnung. Nun ruft der Kunde die Support-Hotline an. Was muss er von sich preisgeben, damit der Agent den kompletten Vorgang vor sich hat? Welche Prozesse sind dokumentiert? Was bietet Ihre Lösung in so einem Fall?

[9]: Ein Softphone ist eine Telefon-Software, welche es dem Benutzer ermöglicht über einen PC oder Laptop VoIP-Telefonie zu betreiben.

[10]: UC = Unified Communication. Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

[11]: (engl. Flicker) ist eine Korrekturauslieferung für Software oder Daten aus Endanwendersicht, um zum Beispiel Sicherheitslücken zu schließen, Fehler zu beheben oder bislang nicht vorhandene Funktionalität nachzurüsten.

Jens Diekhoff: Alle Prozesse sind dokumentiert! Zuerst wird an der Rufnummer erkannt, wer der Gegenüber ist. Daraufhin öffnet sich durch das sog. Blending, eine Oberfläche mit dem kompletten Ablauf und aller Kundendaten.

Bei einem Anruf mit unterdrückter Nummer kann in der Suchfunktion nach Name, Telefonnummer, Kundennummer - kurz allem, was der Dienstleister sich in der Kampagne wünscht - gesucht werden.

Mit Hilfe von Zeitstempeln kann der Anwender auf die Sekunde nachvollziehen, welcher Mitarbeiter welche Auskunft gegeben hat. Also in diesem Fall: Welchen Download wann zur Verfügung gestellt hat. Alle Mitarbeiter, die mit dem Kunden gesprochen haben, können sofort aufgerufen werden. Durch kampagnenspezifische Rufnummernübermittlung wird der Anrufer sogar anhand der Rufnummer zu der Gruppe weitergeleitet, die sich mit seinem Bedarf auskennt. Je nach Möglichkeit kann erreicht werden, dass der Kunde mit seinem ursprünglichen Ansprechpartner verbunden

wird. Wie Sie sehen, gibt es immer mehrere Möglichkeiten, eine Oberfläche zu erstellen, die alle Funktionen auf einen Blick anzeigen kann. Wir kennen uns damit aus und erstellen Ihnen Ihre Wunschkampagne! Sprechen Sie mit uns. ■



Jens Diekhoff

Produktmanager der Firma TeleSys
in Breitengüßbach bei Bamberg

Anzeige

provisionsfrei zu vermieten - direkt vom Eigentümer

Call-Center Gewerbeflächen

in 07546 Gera

800 m² bis 3.200 m²

betriebsfertig ausgebaut - viele Parkplätze - ab sofort
Tel. 0800 / 770 9999 – info@fst-nbg.de