

Von der Problematik der Auswahl für CTI- und Call-Center-Software

Inhalt:

Inhalt:.....	1
Zielsetzung.....	1
Bestandsaufnahme	1
Wie erreichen Sie Ihre Ziele?.....	2
Geeignete Lösungen finden.....	3
Pilotphase.....	4
Einführung	4
Kontrolle	5
Fazit:	5
Anlage 1: First-Party <-> Third Party.....	5
Anlage 2: Liste von Endgeräten mit TAPI-Schnittstelle.....	6
Anlage 3: Checkliste für Einführung von CTI- / Call-Center-Software.....	7
Über den Autor:	8

Wer einen Call-Center mit entsprechender Software ausstatten will, sieht sich einem breiten Angebot gegenüber. Hier die richtige Lösung zu finden, ist für den Laien oftmals mit unüberwindbaren Hindernissen verbunden. Dieser Artikel möchte durch eine Systematisierung des Auswahlprozesses helfen, die Auswahl transparenter zu machen und Fallstricke zu vermeiden. Sie werden wahrscheinlich mehr Fragen als Antworten finden.

Nehmen Sie dies als Impuls, den Auswahlprozeß in seiner ganzen Vielschichtigkeit zu erfassen.

Zielsetzung

Zunächst machen Sie sich bewußt, was Sie mit dem Zweck des Softwareeinsatzes erreichen wollen. Definieren Sie quantifizierbare und überprüfbare Ziele. Möchten Sie die Anzahl Calls je Stunde bzw. Agent durch den Einsatz von CTI (Computer Telephony Integration) erhöhen oder soll das Controlling von Projektergebnissen durch interaktive Gesprächsleitfäden beschleunigt werden? Letzteres Problem stellt sich insbesondere für externe Call-Center, die Ihre Dienstleistungen externen Auftraggebern anbieten. Hier wird oft ein Zwischenergebnis erwartet, um ggf. erfolglose Kampagnen ändern oder stoppen zu können.

Die Ziele hängen im hohen Maße vom Einsatzgebiet ab. Bei der Neugründung eines Call-Centers ist oftmals noch gar nicht klar, ob Tätigkeiten wie z.B. Adressqualifizierung, Marktforschung, Beschwerdemangement, Ticketverkauf, Abo-service, Hotline etc. als Dienstleistung angeboten werden soll. Hier ist eine klare Ausrichtung Grundvoraussetzung für einen systematischen Entscheidungsprozeß.

Bestandsaufnahme

Nachdem Sie quantifizierbare Ziele gesetzt haben, analysieren Sie den Ist-Zustand. Wie sieht Ihre EDV-Infrastruktur aus? Sind alle Agentenplätze bereits mit einem PC ausgestattet? Haben alle PC's idealerweise ein 32 Bit Betriebssystem? Es gibt auch Applikationen, die sowohl die 16 Bit als auch die 32 Bit Welt unterstützen. Allerdings bietet die 32 Bit CTI-TAPI-Schnittstelle mehr Möglichkeiten. Wie sieht Ihre Telekommunikationsinfrastruktur aus? Verfügt diese bereits über eine gängige CTI-Schnittstelle (TAPI, TSAPI, CSTA)? Die TAPI-Schnittstelle (Telephony Programming Interface) stammt von Microsoft und ist Bestandteil von Windows 95, 98 und NT 4. Man unterscheidet hierbei TAPI 1.3 für Windows 3.11. Die notwendigen Systemdateien müssen nachgerüstet werden. Unter Windows 95 ist die TAPI Version 1.4 bereits standardmäßig vorhanden. Um die TAPI zu aktivieren benennen Sie in C:\WINDOWS\SYSTEM die Datei TELEPHON.CP* in TELEPHON.CPL um. Jetzt finden Sie in der Systemsteuerung ein Symbol „Telefon“. In Windows 98 findet sich

die TAPI 2.0. Version 2.1 mit der Möglichkeit der Third-Party-Architektur, d.h. der Koppelung von NT-Server mit der TK-Anlage, findet sich im Lieferumfang von NT 4. Somit deckt die TAPI die Anforderungen vom Einzelplatz bis zu komplexen NT-Netzwerken ab.

Von Novell kommt die TSAPI-Schnittstelle. Die TSAPI ist eine reine Third-Party-Schnittstelle für Novell-Netzwerke.

Prüfen Sie, ob Ihre TK-Anlage über eine dieser Standard-CTI-Schnittstellen verfügt und evaluieren Sie die Kosten für eine entsprechende Aufrüstung. Oftmals erweist sich ein Austausch der gesamten TK-Anlage als günstiger. So bieten einige TK-Anlagenhersteller nur eine First-Party-Lösung an, die es leider nur in Verbindung mit den teuren Systemtelefonen gibt. Diese Politik mag aus Sicht der TK-Anlagenanbieter profitabel sein, da mit den Endgeräten das meiste Geld erwirtschaftet wird. Dies läuft jedoch den Bedürfnissen der Anwender diametral entgegen, da die meisten Funktionen der teuren Systemtelefone durch clevere CTI- bzw. Call-Center-Applikationen geleistet werden.

Wie erreichen Sie Ihre Ziele?

Jetzt kennen Sie Ihren momentanen Zustand und Ihr Ziel. Welche Funktionen sind notwendig um dieses Ziel zu erreichen?

Zum Standard im Inbound gehört mittlerweile die Identifikation des Anrufers (Calling-ID), sofern dessen Rufnummer übermittelt wird. Telefonieren Sie für mehrere Auftraggeber ist es jedoch auch wichtig zu wissen, für welchen Auftraggeber der Ruf eingeht. Zum einen kann sich dann der Agent entsprechend melden, zum anderen kann dann die Abrechnung für den einkommenden Ruf direkt dem Auftraggeber zugeordnet werden. Handelt es sich um ein Inhouse-Call-Center ist die Called-ID ebenfalls interessant. Stellen Sie sich vor, Sie veröffentlichen eine Anzeige und geben eine spezielle Durchwahl an. So läßt sich direkt nachvollziehen, wieviel Anrufe durch die Anzeige initiiert worden sind. Praktisch kann dies über die angerufene Telefonnummer (Called-ID) oder andere Verfahren, wie z.B. Nachwahl erreicht werden. Doch Achtung Falle! Die TAPI-Schnittstelle legt zwar einen Funktionsumfang fest, der auch die Identifikation der Called-ID beinhaltet. Welche Funktionen aber der Hersteller des Telefons bzw. der TK-Anlage in seinen TAPI-Treiber bleibt ihm selbst überlassen. So kann es passieren, dass Sie die ideale Softwarelösung findet, die diese Funktion unterstützt. Da Ihre ausgewählte TK-Anlage diese Funktion nicht im eigenen TAPI-Treiber implementiert hat, ist die Identifikation der gerufenen Nummer auch nicht in der Software verfügbar.

Gleiches gilt im übrigen für das Makeln bzw. die Rückfrage. Auch diese Funktion ist in vielen TAPI-Treibern der TK-Hersteller nicht implementiert.

Wenn Sie für eingehende Telefonate mehrere Agentenplätze haben, muß für eine Rufweitschaltung gesorgt sein. Leistet dies Ihre TK-Anlage (ACD) oder muß dies die Software für Sie leisten?

Im Outbound kommt es darauf an, mit wieviel Agentenplätzen Sie arbeiten möchten. Soll der Vertriebsinnendienst lediglich aus dem PC automatisch wählen können, genügt eine einfache Anwahl aus der Kundendatenbank. Schön ist die Terminierung von Anrufen, z.B. für die Angebotsverfolgung. Soll eine größere Menge von Kunden angerufen werden, sollte die Softwarelösung über einen Powerdialer verfügen. Der Powerdialer wählt automatisch eine gesamte Liste ab. Ist ein Kunde besetzt oder nimmt nicht ab, wird der Anruf automatisch für einen späteren Anwahlversuch zurückgestellt, d.h. der Agent führt nur noch real verbundene Gespräche. Haben Sie eine große Anzahl von gleichzeitig besetzten Agentenplätzen kann Predictive Dialing noch eine weitere Möglichkeit sei, die Anzahl Anrufe je Stunde zu steigern. Beim Predictive Dialing wird anhand eines statistischen Wertes bewußt ein Overdial erzeugt, da davon ausgegangen wird, dass einige angerufene Teilnehmer besetzt sind oder nicht abnehmen werden.

Überlegen Sie, wieviele Gespräche von Ihnen geführt werden? Wenn dies starken saisonalen Schwankungen unterliegt, kann ein Abgeben der Spitzen an einen externen Dienstleister eine Hilfe sein. Sie benötigen dann nicht ein auf die maximale Spitzenbelastung ausgerichtetes System, sondern können evtl. auch eine Standardcall-Center-Lösung einsetzen.

Bedenken Sie das Controlling und notwendige Statistikfunktionen? Welche Angaben geben Ihnen aussagekräftige Informationen: Netto- / Bruttokontakte je Agent, Projekt, Datumsbereich, Ursache erfolgloser Telefonate, kumulierte Nettogesprächsdauer, uvm.? Wie sollen die Reports grafisch aufbereitet sein? Was erwarten ggf. externe Auftraggeber für Reports?

Wie soll die Gebührenabrechnung erfolgen?

Welche Informationen benötigt der Agent während des Telefonates? Für Standardanwendungen wie, z.B. Adressqualifizierung oder Marktforschung, kann ein interaktiver Gesprächsleitfaden wertvolle Dienste leisten. Wie flexibel und einfach läßt sich der Leitfaden einrichten? Lassen sich eigene Funktionen programmieren oder beliebige Verzweigungen einbauen? Ein Leitfaden unterstützt auch weniger vorgebildete Agenten wirkungsvoll.

Wie liegen Ihre jetzigen Daten vor? Können diese Daten direkt in die neue Software importiert werden oder muß direkt ein Zugriff auf Ihre bestehenden Datenbanken erfolgen? So ist z.B. für die Bestellannahme ein direkter Zugriff auf die Warenwirtschaft sinnvoll, so dass der Agent direkt Aussagen über Verfügbarkeit eines Artikels oder Status eines Auftrages dieses Kunden treffen kann. Arbeiten Sie mit externen Auftraggebern zusammen, müssen die Ergebnisdaten auch in einem Format ausgegeben werden können, das der Auftraggeber weiterverwerten kann.

Damit kommen wir zum Punkt Datenschutz. Wie differenziert ist das Rechtesystem der Call-Center-Software? Ist gewährleistet, dass Agenten nur an Daten des aktuellen Projektes kommen und damit die Datensicherheit der Daten externer Auftraggeber gewährleistet ist? Ist die Software mandantenfähig? Lassen sich über das Rechtesystem Mandanten oder Informationsteile der Mandanten sperren? Können Funktionen gesperrt werden, so dass z.B. ein mißbräuchlicher Datenexport verhindert wird?

Welche Aufgaben fallen nach einem Telefonat an? Muß ein neues Telefonat geplant werden? Werden Informationsmaterialien per Post, Fax oder Email zugesendet? Angebot kreiert? Terminbestätigungen versandt? Inwieweit deckt die Call-Center-Lösung diese Bereiche ab oder bietet Schnittstellen zur üblichen Standardsoftware, z.B. MS-Office, gängigen Emailclients oder Faxsoftware.

Soll auch der Außendienst in dies Informationssystem mit eingebunden werden, ist hierfür ein entsprechendes Replikationmodul notwendig, das die Daten gegenseitig abgleicht. So erhält der Außendienstler die aktuellen Infos aus dem Call-Center direkt vor Ort, während der Call-Center ebenso über die Aktivitäten der Außendienstmitarbeiters bei diesem Kunden informiert ist.

In Ihre Überlegungen sollte auch die Skalierbarkeit der Softwarelösung einfließen. Versuchen Sie sich Ihr Unternehmen in ein oder zwei Jahren vorzustellen. Mit wievielen Agenten werden Sie dann arbeiten? Welche weiteren Dienstleistungen werden Sie zukünftig noch anbieten? Läßt sich die Software modular erweitern oder selbst programmieren?

Bewerten Sie diese Funktionen im Hinblick auf die Zielerreichung Ihres primär Zieles. Bringen Sie die Funktionen in eine Rangfolge. Prüfen Sie das verfügbaren Budget. So verhindern Sie, dass Sie bezahlbare Lösungen aus dem Blick verlieren, die vielleicht 95 % Ihre geforderten Funktionen erfüllen, so dass das Primärziel erreicht werden kann. Denn oftmals gewinnen sensationelle Funktionen im Auswahlprozeß einen Stellenwert, den Ihr Beitrag zur Zielerreichung nicht entspricht.

Geeignete Lösungen finden

Jetzt ist es an der Zeit, den Anbietermarkt zu analysieren. Informationen hierüber finden Sie z.B. auf Fachmessen, im Internet oder auch in den einschlägigen Fachzeitschriften. Hier finden Sie von einfachen z.T. kostenlosen Wahlhilfen, wie z.B. Windows Wahlhilfe, bis hin zu maßgeschneiderten Call-Center-Lösungen für leicht mehrere € 100.000,- ein breites Spektrum. Neben den reinen Dailern gibt es Kontaktmanagementsoftware. Diese verfügen über eine Informationsdatenbank, organisieren Anwahl und Ruferkennung. Einen Schritt weiter

gehen Vertriebsinformationssysteme oder CAS. Diese binden oft auch den Außendienst mit ein und schaffen somit eine unternehmungsweite einheitliche Informationsbasis. In der Regel liegt hierbei jedoch der Schwerpunkt auf Vertriebsaspekten und weniger auf Call-Center-Anforderungen. Call-Center-Lösungen zielen speziell auf die Unterstützung von Agenten mit Leitfaden, automatischer Anrufverteilung im Team, bis zu differenzierten Auswerten uvm.. Eine klare Abgrenzung ist jedoch schwierig, da die Call-Center-Lösung durch Ihren Einsatz determiniert wird. Ein Call-Center, das Bestellannahmen durchführt, wird andere Anforderungen haben als ein Call-Center, das vorwiegend Marktforschung betreibt. Halten Sie sich weniger mit Begriffen als vielmehr mit den abgedeckten Funktionen auf. So gibt es bereits leistungsstarke, modular aufgebaute Standardsoftware für Call-Center ab € 1.000,- je Agentenplatz. Teurere Lösungen sind oftmals Projektarbeiten, die speziell auf Ihre Anforderungen abgestimmt sind. So determiniert letztlich Ihr Budget die Auswahlentscheidung ganz wesentlich.

Behalten Sie bei der Auswahl der Software Ihre verfügbare CTI-Schnittstelle im Kopf (TAPI, TSAPI). Unterstützt die ins Auge gefaßte Lösung diese Schnittstelle?

Lassen Sie sich Referenzkunden nennen und rufen Sie diese an. Erkundigen Sie sich nach den Service- und Supportleistungen des Anbieters. Zu welchen Zeiten ist die Hotline verfügbar? Ist die Hotline eine teure Servicenummer oder kostenlos? Seit wievielen Jahren ist der Anbieter bereits auf dem Markt?

Ist Ihre TK-Anlage nicht TAPI-fähig und Sie betreiben vorwiegend Outbound, können Sie an den entsprechenden Agentenplätzen auch einfach So-Bus-fähige Endgeräte mit TAPI-Schnittstelle installieren, z.B. Elmeg C 100. Dies ist oftmals kostengünstiger als Systemapparate nachträglich teuer mit einer entsprechenden PC-Schnittstelle nachzurüsten. Bedenken Sie, dass dann allerdings die Systemtelefonfunktionalität verloren geht, z.B. Lämpchen für besetzte Leitungen.

Pilotphase

Kommt ein Anbieter in die engere Wahl, geht es um konkrete Schritte zur Einführung. Lassen Sie auf einem Platz eine Testinstallation durchführen. Nehmen Sie ruhig die Schulungsleistung des Anbieters in Anspruch. Sich selbst in ein unbekanntes System einarbeiten zu wollen, erfordert von Ihnen mehr Zeit und Nerven ohne am Ende den gewünschten Erfolg zu erzielen. Jetzt gilt es die Call-Center-Lösung an die eigenen Bedürfnisse anzupassen und in das bestehende Informationsmanagement zu integrieren. Die Zusammenarbeit mit der TK-Anlage kann ausgiebig getestet werden. Am Ende dieser Pilotphase haben Sie ein funktionierendes und getestetes System. Bislang haben Sie lediglich die Kosten für die Schulungsleistung des Anbieters und ggf. die Bereitstellung der CTI-Schnittstelle für einen Arbeitsplatz investiert.

Einführung

Jetzt kann die Call-Center-Lösung auf breiter Front eingefügt werden. Dies wird begleitet von Anwenderschulungen und Trainings. Hierbei gibt es verschiedene Organisationsformen. Zum einen kann die Schulung komplett von der Anwenderfirma übernommen werden. Alternativ werden lediglich die Systembetreuer ausgebildet. Diese trainieren dann ihrerseits die eigenen Anwender. Der Vorteil hierbei ist, dass zum einen die Kosten überschaubar sind, zum anderen die eigenen Leute die Abläufe im eigenen Unternehmen meistens besser kennen.

Unterschätzen Sie die Kosten für das Training der Anwender nicht. Wenn eine hohe Fluktuation in Ihrer Mitarbeiterschaft herrscht, sollten Sie auf ein einfach zu bedienendes und schnell erlernbares System wert legen.

Speziell im Call-Center-Bereich wird hier oft nur das Telefonieren aber weniger der Umgang mit der Software trainiert. Somit sind die Agenten oftmals verunsichert, weil Funktionen oder Abläufe in der Software nicht klar sind. Doch ist die Benutzerakzeptanz ein ganz wichtiger Baustein für die Einführung einer Call-Center-Lösung.

Terminieren Sie die einzelnen Projektphasen gemeinsam mit dem Anbieter, so dass klar ersichtlich ist, wann das Pilotprojekt abgeschlossen ist, wann die Lösung auf breiter Front eingesetzt wird und bis wann das System ohne AnfangsAbstimmungsschwierigkeiten laufen muß.

Kontrolle

In der Pilotphase haben Sie Praxiserfahrungen gesammelt und die Call-Center-Lösung auf Ihre Anforderungen angepaßt. Die Software wurde für alle Agenten eingeführt. Die Mitarbeiter wurden trainiert. Das System ist allen vertraut. Prüfen Sie jetzt, ob Sie Ihre anfangs formulierten, möglichst quantifizierbaren Ziele erreicht haben.

Wird das Ziel erfüllt, haben Sie den Einführungsprozeß erfolgreich gemeistert.

Wenn nicht, gehen Sie auf Ursachenforschung. Wo liegt der Engpaß? Stehen ausreichend Telefonleitung zur Verfügung. Leisten die Telefonanlage und die Software die notwendigen Funktionen? Gehen die Anwender wirklich sicher mit der neuen Call-Center-Software um und nutzen auch die verfügbaren Funktionen? Gerade der letzte Punkt fällt in der Praxis immer wieder auf. Für den Agenten ist die Software oft umständlich zu bedienen. Schaut man dem Anwender über die Schulter, können schnell Tips zur einfacheren Bedienung gegeben werden. Deswegen erweist sich ein Intervalltraining der Software mit abwechselnden kurzen Theorie und längeren Praxisblöcken als sehr effektiv.

Fazit:

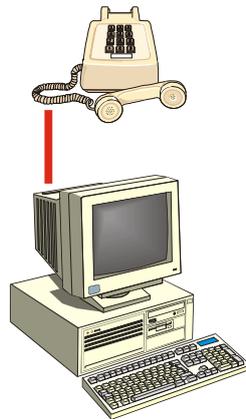
Suchen Sie nicht die „Eierlegendewollmilchsau“, sondern ein System, das Ihre Funktionen erfüllt, schnell erlernbar ist und mit dem die Anwender sofort Erfolgserlebnisse haben. Ein System lebt von der Nutzung durch die Anwender.

Anlage 1: First-Party <-> Third Party

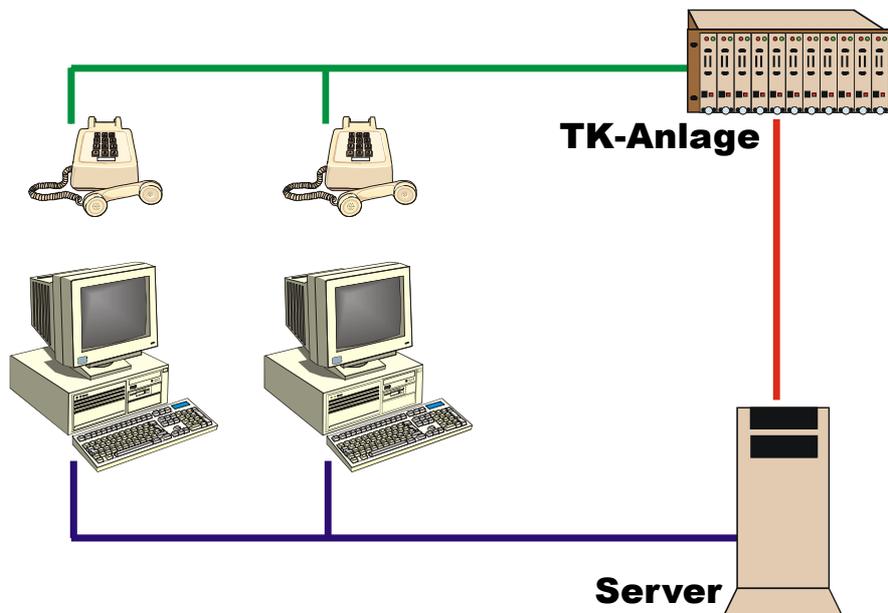
Die TAPI funktioniert unter Windows 3.1x, 95, 98 und Windows NT 4.0. Sie ist in mehreren DLL's und EXE-Dateien verpackt und über die Systemsteuerung konfigurierbar. Die TAPI soll eine Applikation von der eingesetzten Hardware unabhängig machen. So ist es einem TAPI-fähigen Programm egal, ob der Rechner über ein Modem, eine ISDN-Karte oder eine andere proprietäre Lösung mit dem Telefonnetz verbunden ist.

Um aber nicht nur der Anwenderseite ein genormtes Interface zu bieten, enthält die TAPI-Spezifikation zur Hardware-Seite hin das *Telephony Service Provider Interface (TSPI)* Auf dem TSPI setzen die Hardware-Produzenten ihre Treiber auf.

Prinzipiell lassen sich zwei Architekturen unterscheiden: First-Party-Lösungen (TAPI 1.3 bis 2.1) und Third-Party-Lösungen (TAPI 2.1). Bei First-Party wird das Telefonendgerät über die serielle Schnittstelle direkt mit dem lokalen PC gekoppelt. Diese Lösung eignet sich insbesondere, wenn die TK-Anlage keine eigene Schnittstelle liefert oder nur wenige Arbeitsplätze mit einer CTI-Schnittstelle ausgestattet werden sollen.



Bei der Third-Party-Lösung gibt es keine Koppelung zwischen lokalem PC und Telefon. Hierbei wird statt dessen die Telefonanlage direkt mit dem NT-Server verbunden. Will der Anwender aus dem PC wählen, wird der Befehl an den Server weitergeleitet. Dieser meldet dies an die TK-Anlage, die letztlich die Verbindung herstellt. Das Arbeitsplatztelefon klingelt einmal und die Verbindung kommt zustande.



Anlage 2: Liste von Endgeräten mit TAPI-Schnittstelle

Die nachfolgende Liste nennt nur einige Beispiele für TAPI-fähige Wähleinrichtungen. Die komplette Liste finden Sie im Internet unter www.grutzeck.de/german/products/ag-tel/tapi_liste.htm

Anlage 3: Checkliste für Einführung von CTI- / Call-Center-Software

Art:

- externer Dienstleister
- Inhouse Call-Center

Tätigkeit Inbound:

- Bestellannahme
- Hotline / Support / Helpdesk
- Beschwerdemanagement
- Ticketverkauf
- Infoline

Tätigkeit Outbound:

- Adressqualifizierung
- Marktforschung
- Telesales
- Aboservice
- Terminierung

Datenquellen:

- Adress-CD's
- Adressverlag
- Listbroker
- Bestehende Anwendungen
(In welchen Formaten exportierbar?)
- Sicherheit
-

Über den Autor:

Markus Grutzeck ist Geschäftsführer der Grutzeck-Software GmbH und studierte Wirtschaftswissenschaften mit den Schwerpunkten Organisation, Führung, Personal; Marketing sowie Wirtschaftsinformatik. Die Grutzeck-Software GmbH entwickelt und vertreibt Software für Vertrieb, Dialogmarketing, Callcenter und Adressmanagement. In diesem Zusammenhang ist Markus Grutzeck bei der Auswahl und Einführung von Softwarelösungen für vertriebliche Bereiche maßgeblich involviert und begleitet Projekte bis zum produktiven Einsatz.

Weitere Fachartikel des Autors finden Sie unter <http://www.grutzeck.de>