



Quo Vadis Kommunikation 2015...?



Herzlich willkommen !

Sie dürfen dieses eBook als PDF-Datei in unveränderter Form an Kunden, Freunde, Bekannte weitergeben oder als Bonusprodukt kostenlos auf Ihre Website stellen. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Die Weitergabe gegen Entgelt ist untersagt.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.

Inhalt

Vorwort	3
Teil 1: Mensch	5
1 work@home – Vorteile und Nutzen der alternierenden Telearbeit.....	5
2 Moderner Spitzenkaffee und „Erfolgreiches Contactcenter“- ein starkes Team!.....	11
3 Telearbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes.....	14
4 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter	21
5 Steigerung von Produktivität, Planungseffizienz und Mitarbeiter-zufriedenheit mit professionellem Workforce Management.....	28
Teil 2: Qualität	33
6 Was bei Kundenbefragungen fehlt und die 5x5 Mythen im Kundenkontakt	33
7 Datenparadies Internet oder warum personenbezogene Daten schützenswert sind!	44
8 Coaching, Coach & iPad - die Revolution im Coaching-Prozess	52
9 E-Mail Response Management: Kundenzufriedenheit durch schnelle und kompetente E-Mail Beantwortung - 5 Tipps	58
Teil 3: Service.....	62
10 Der Schatz im Silbersee – oder: Ach, das gibt es?!.....	62
11 Pilotierung als Innovationstreiber: Was ein Lab wirklich kann	67
12 Wege in eine neue digitale Service-Ökonomie	72
13 Gespräch oder App? Experten entwerfen die Zukunft der Kundenkommunikation.....	76
14 Best Practice: Customer Engagement im Contact Center	80
Teil 4: Multichannel.....	85
15 Wie sie Dateninseln überwinden und die Durchgängigkeit von Prozessen sicherstellen.....	85
16 Optimale Erreichbarkeit durch Standortübergreifende Vernetzung hybrider Kommunikationssysteme	94
17 Konsumentenerwartungen an Online-Serviceangebote in Echtzeit und das Feedback der Kundenberater.....	101
18 Kundenservice 2.0 – Was ist das überhaupt?	107
19 Moderne Kundeninteraktion dank WebRTC	110
20 Mit mehrstufigen E-Mail Marketingkampagnen neue Kunden gewinnen – ein Praxisbericht für den Mittelstand	114
21 Das klassische Telefon stirbt - das Internet übernimmt.....	117

Vorwort

Im privaten Umfeld skypen Oma und Opa mit den Enkeln. Freunde verabreden sich via WhatsApp und Co. Neue Kommunikationsmedien sind in unserem Alltag angekommen. Viele Konsumenten erwarten hier auch in der Interaktion mit Unternehmen mehr als Telefon, Brief und Email. Der Druck steigt hier auch die Nutzung von Kommunikationskanälen auszubauen. Für viele Dialogbereiche gibt es exzellente Lösungen. Die Herausforderung ist es aber, die Vielfalt an möglichen Kommunikationskanälen sinnvoll zu orchestrieren und in die Prozesse zu integrieren.

Zu viele Bearbeitungsschritte sind aus Kundensicht abgeschnitten oder isoliert. Der Kunde hat heute kein Verständnis mehr dafür, dass ein Vorgang nicht abschließend bearbeitet werden kann, weil der Kundenberater keinen Zugriff auf diese Anwendung oder Daten hat oder ihm die Entscheidungskompetenz fehlt.

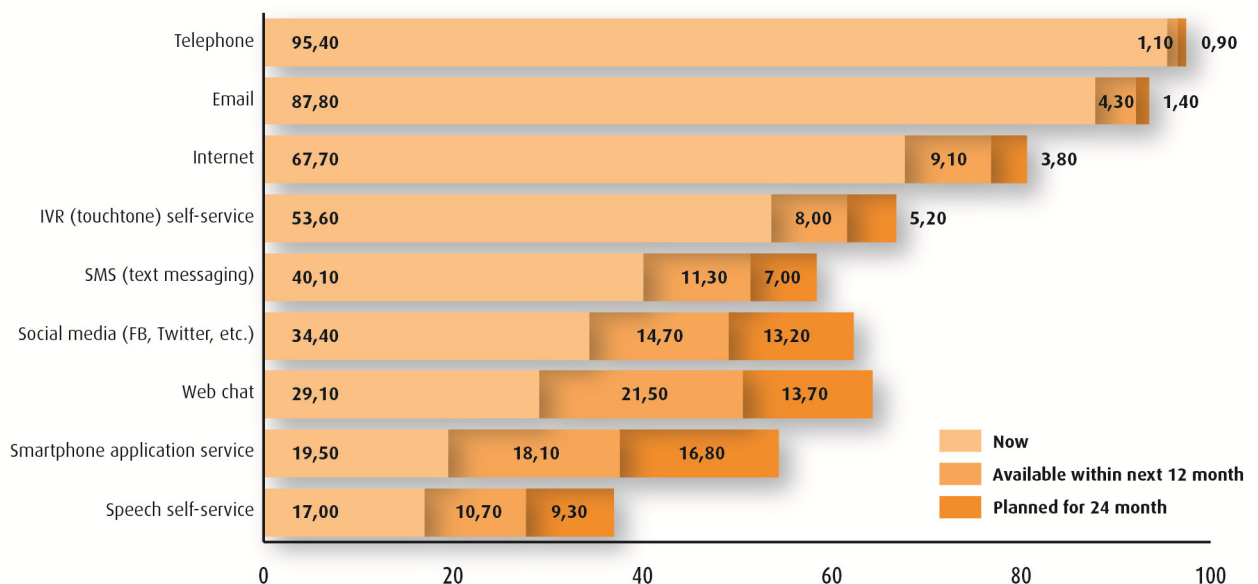
Die digitale Transformation ermöglicht völlig neue Geschäftsmodelle und bedroht sicher geglaubte Geschäftsgrundlagen. Apps wie Uber oder MyTaxi wirbeln die Taxibranche durcheinander. Marktführer wie Kodak, Erfinder der Digitalkamera, sind vom Markt verschwunden.

Channel management 2013/2014 Report sample question

What channels are managed by the contact centre (in %)?



Quelle: dimensions data's 2013/14 global contact centre benchmarking



Weltweit reagieren auch Contact Center auf diesen Trend und bauen die Kontaktkanäle auf. Spannend bleibt, welche neuen Service- und Kommunikationskonzepte in Zukunft entstehen werden. Die

Anforderungen an Mitarbeiter werden sich von der rein sprachlichen zunehmend zur schriftlichen Kommunikation verändern. Videotelefonie gewinnt an Bedeutung. Was bedeutet das für das Erscheinungsbild und Arbeitnehmerdatenschutz?

Auf der anderen Seite macht das das Leben aber auch spannend. Kommunikation von Mensch zu Mensch, sinnvolle Self-Service-Angebote und viel Raum für Kreativität werden die nächsten Jahre in der CC Branche prägen.

Die nachfolgenden Fachartikel geben Impulse und Gedankenanstöße aus dem jeweiligen Kompetenzbereich. Die Texte möchten zum Nachdenken anregen, damit Sie die für Sie geeignete Lösung finden. Diese Themen wurden am 04.11.2014 in Vorträgen und Workshops auf der jährlichen Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ im Congresspark Hanau behandelt. Die Vortragsfolien stehen unter <http://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> zum Download zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

(Herausgeber & Veranstalter – Erfolgreiches Contactcenter)



16 Optimale Erreichbarkeit durch Standortübergreifende Vernetzung hybrider Kommunikationssysteme

Autor: Jens Arnold

Einleitung

Kleine und mittlere Unternehmen mit mehreren Standorten stehen oftmals vor der Herausforderung ihre lokalen Standorte optimal für die Sprachkommunikation zu vernetzen. Wie kann eine optimale Standortvernetzung auch für unterschiedliche und gemischte Anschlussarten – ISDN, VoIP – und Tarife umgesetzt werden? Welche Softwaresteuerungs- und Monitoring Funktionen stehen zur Verfügung?

Herausforderung

Die derzeitige Kommunikationslandschaft auf Netzbetreiberseite ist durch eine Vielzahl an unterschiedlichen technischen, produktspezifischen und tariflichen Anschlussarten geprägt.

Insbesondere kleine und mittelgroße Unternehmen mit mehreren Standorten, deren Strukturen stetig wachsen, nutzen die gesamte Produktpalette der Anbieter. Dabei soll besonders auf die Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und die Geringhaltung der Kosten geachtet werden.

Bei der Verfügbarkeit spielt zudem vor allem der teilweise immer noch schlechte Netzausbau in Deutschland eine Rolle.

Praktisch bedeutet dies, dass ein Unternehmen mit z.B. 4 Standorten folgende Struktur aufweisen könnte:

Die Zentrale ist mit einem S2M-Anschluss ausgestattet, Standort 1 verfügt über 2 S0-Mehrgeräteanschlüsse mit einer Flatrate, Standort 2 hat ein Internet- und Telefoniepaket mit einem IP-basierenden Anschluss und Standort 3 verfügt über 3 S0-Anschlüsse, davon 2 als Amts- und einer als Mehrgeräteanschluss.

Einem Anbieterwechsel und der Umstellung der Anschlusstypen stehen viele Kunden recht kritisch gegenüber. Ein Grund dafür ist, dass es immer wieder zu Problemen bei der Auftragsabwicklung kommt und die Meldungen über tage- und wochenlang nicht verfügbare Anschlüsse nicht enden. Zudem sind die Rufnummern des Dienstleisters bei den Kunden über Jahre bekannt, so dass eine Rufnummernänderung nur schwer durchzuführen ist, was wiederum z.B. einem Wechsel von einem

Mehrgeräte- auf einen Amtsanschluss im Wege steht. Schlussendlich sollen auch vorhandene Flatrate-Tarife der Anschlüsse bestehen bleiben.

Welche Möglichkeiten bieten sich einem Unternehmen an dieser Stelle, um auf Basis der vorhandenen Struktur eine einheitliche Kommunikationslösung aufzubauen, die alle notwendigen Funktionen einer modernen und serviceorientierten Architektur bietet?

Lösungsansatz und Umsetzung

Kommunikationstechnik

Für die Umsetzung bieten sich in optimaler Weise hybride und integrierte Kommunikationssysteme an, die es ermöglichen alle der oben beschriebenen Anschlussarten anzubinden und diese in einer vernetzten Umgebung zu nutzen.

Um eine möglichst schlanke und einfach zu managende Struktur umzusetzen, sollten die Systeme mindestens folgende Eigenschaften aufweisen:

- Skalierbarkeit in Größe und Ausbaustufe
- Integrativer Ansatz (Die Möglichkeit alle Funktionen auf einem System pro Standort abzubilden)
- Hybridfähigkeit
- Offene Schnittstellen
- Einfache Administration und Verwaltung

In einem Kundenprojekt wurde dazu das bereits vorhandene Kommunikationssystem beispielweise durch ein Upgrade auf eine hybride Lösung umgestellt, die TDM (Anbindung ins ISDN-Telefonnetz) und auch VoIP unterstützt. Dabei reichte ein Soft- und kleines Hardwareupgrade aus, ohne dass das komplette System ersetzt werden musste. Da die Außenstandorte zum Teil in Gebieten mit einer Breitbandunterversorgung lagen und bestehende ISDN-Mehrgeräte- und Anlagenanschlüsse aufwiesen, kamen dort kleine energieeffiziente Systeme auf Barebone-PC-Basis zum Einsatz.

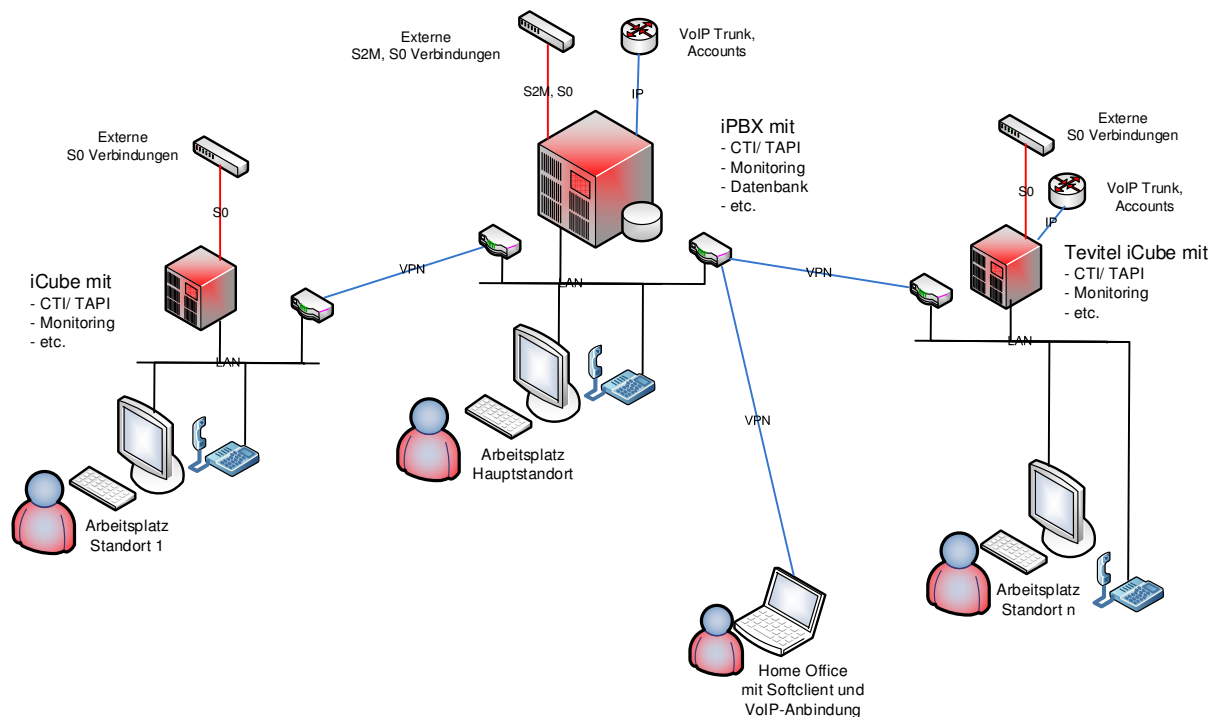
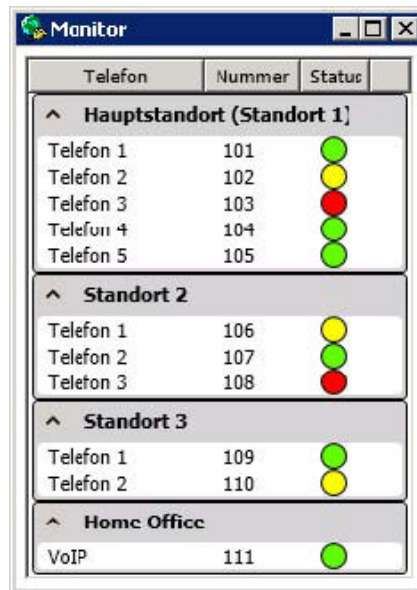


Abb1.: Standortvernetzung

Diese sehr energieeffizienten Systeme, sind hybrid ausgelegt und ermöglichen so digitale Anschlüsse, wie auch VoIP per SIP-Accounts oder SIP-Trunking.

Applikationen / Software

Die Vernetzung aller Systeme erfolgt zudem nicht nur auf Basis der Sprachverbindungen, sondern auch auf Applikationsebene mit Softwarelösungen, was eine umfassende Steuerung und das Monitoring der Standorte ermöglicht. Besonderes Leistungsmerkmal ist dabei, dass Funktionen wie Wartefelder, IVR, ACD etc. auf allen Systemvarianten zur Verfügung stehen und so ein Verbund aller Nebenstellen und Contact Center mit lokalen Instanzen zu äußerst attraktiven Konditionen aufgebaut werden kann.



Telefon	Nummer	Status
^ Hauptstandort (Standort 1)		
Telefon 1	101	●
Telefon 2	102	●
Telefon 3	103	●
Telefon 4	104	●
Telefon 5	105	●
^ Standort 2		
Telefon 1	106	●
Telefon 2	107	●
Telefon 3	108	●
^ Standort 3		
Telefon 1	109	●
Telefon 2	110	●
^ Home Office		
VoIP	111	●

Abb. 2 Standortmonitoring

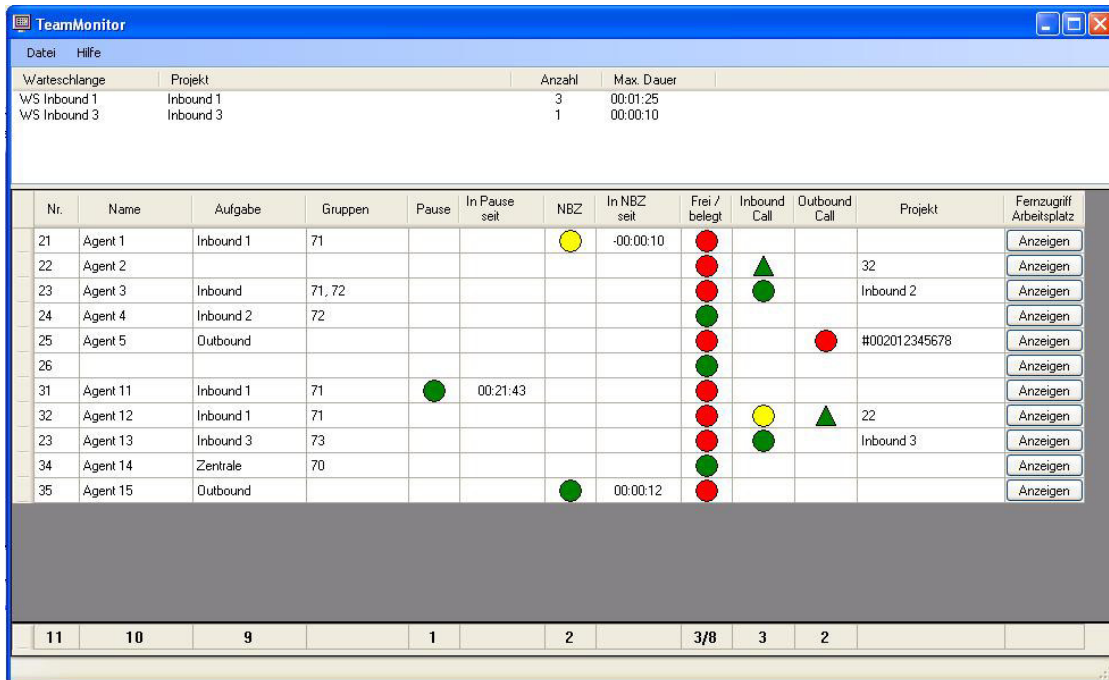
So können im Unternehmensverbund alle Kundenanrufe optimal gesteuert und verteilt werden. Die Auslastung der einzelnen Mitarbeiter ist deutlich optimiert und auch in Spitzenzeiten, bei Urlauben und Abwesenheiten ist für die Anrufer immer eine bestmögliche Erreichbarkeit gewährleistet.

Für den Call- und Contact Center Bereich kann die beschriebene Lösung mit speziellen Softwaremodulen ausgestattet und erweitert werden, so dass individuelle Anrufszenarien unter Einbeziehung aller Standorte möglich sind.

Beispiel: Kann die Anfrage eines Anrufers in der Zentrale oder an einem der Standorte nicht beantwortet werden, sollte die Weitervermittlung schnell und gezielt erfolgen. Enorm hilfreich ist es hier, wenn der telefonische Status der Kolleginnen und Kollegen, ob diese am Arbeitsplatz, aktuell im Gespräch oder ggf. in der Nacharbeit sind, sichtbar ist. Die Aussage „ich versuche mal Sie zu verbinden“ ist bei den verfügbaren technischen Lösungen eigentlich überflüssig und kostet alle Beteiligten Zeit.

In einer vernetzten Umgebung melden sich die für den Telefonservice relevanten Personen per CTI-Software unabhängig vom Standort am Kommunikationssystem an und signalisieren so ihren Verfügbarkeitsstatus.

Statusmonitore liefern dazu grafische Detailinformationen an den zentralen Vermittlungsplätzen.



Datei		Hilfe		Warteschlange		Projekt		Anzahl	Max. Dauer
W/S Inbound 1	Inbound 1			3	00:01:25				
W/S Inbound 3	Inbound 3			1	00:00:10				

Nr.	Name	Aufgabe	Gruppen	Pause	In Pause seit	NBZ	In NBZ seit	Frei / belegt	Inbound Call	Outbound Call	Projekt	Fernzugriff Arbeitsplatz
21	Agent 1	Inbound 1	71			●	-00:00:10	●				Anzeigen
22	Agent 2							●	▲		32	Anzeigen
23	Agent 3	Inbound	71, 72					●	●		Inbound 2	Anzeigen
24	Agent 4	Inbound 2	72					●				Anzeigen
25	Agent 5	Outbound						●		●	#002012345678	Anzeigen
26								●				Anzeigen
31	Agent 11	Inbound 1	71	●	00:21:43			●				Anzeigen
32	Agent 12	Inbound 1	71					●	●	▲	22	Anzeigen
23	Agent 13	Inbound 3	73					●	●		Inbound 3	Anzeigen
34	Agent 14	Zentrale	70					●				Anzeigen
35	Agent 15	Outbound				●	00:00:12	●				Anzeigen

11	10	9	1	2	3/8	3	2		
----	----	---	---	---	-----	---	---	--	--

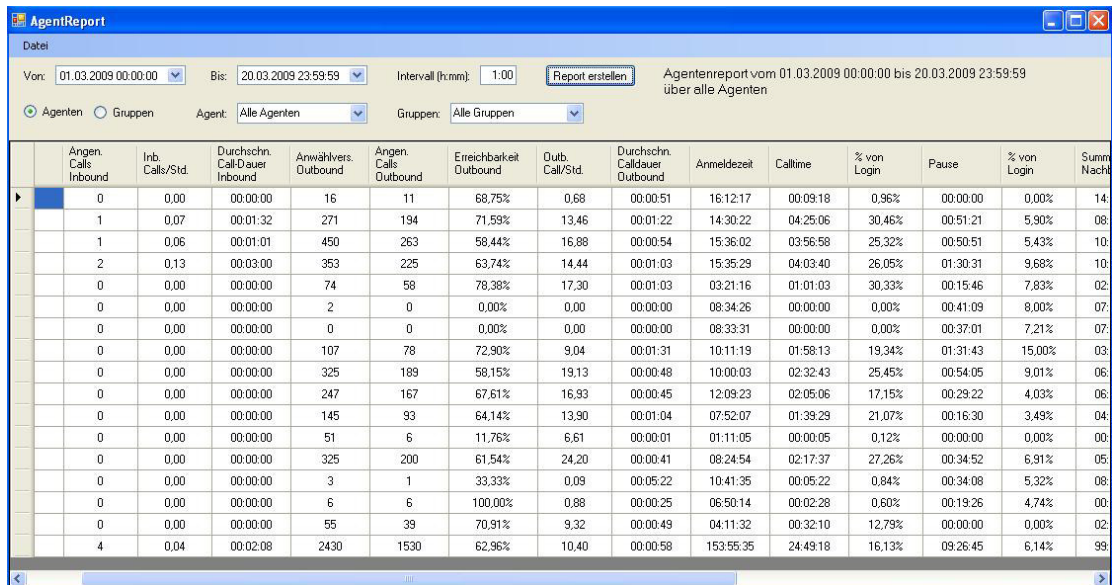
Abb. 3 Monitoring Contact Center

Erfolgt eine Weitervermittlung kann zusätzlich eine CTI-Komponente unterstützen, wie in folgendem Szenario beschrieben:

1. Über ein integriertes Unternehmenstelefonbuch erfolgt die Auswahl des gewünschten Mitarbeiters.
2. Per Mausklick wird der Wählvorgang gestartet und das Gespräch nach Rücksprache an den Zielteilnehmer übergeben.
3. Wurden bereits weitere Informationen über den Anrufer im CRM-System erfasst, sollten auch diese an den Zielteilnehmer weitergereicht werden. D.h. die CTI steuert im Zusammenspiel mit der CRM-Software, dass der Zielteilnehmer die entsprechende Kundenmaske eingblendet bekommt und direkt weiterarbeiten kann.

Auch hier erzielt man eine Zeitersparnis und führt den Mitarbeiter mit technischer Unterstützung durch den Arbeitsprozess.

Schlussendlich ermöglichen umfassende Reports und Auswertungen die stetige Analyse und Optimierung.



The screenshot shows the 'AgentReport' window with the following settings: Von: 01.03.2009 00:00:00, Bis: 20.03.2009 23:59:59, Intervall (min): 1.00. The report title is 'Agentenreport vom 01.03.2009 00:00:00 bis 20.03.2009 23:59:59 über alle Agenten'. The report is filtered for 'Agenten' and 'Alle Agenten'.

	Angen. Calls Inbound	Inb. Calls/Std.	Durchschn. Call-Dauer Inbound	Anwählers. Outbound	Angen. Calls Outbound	Erreichbarkeit Outbound	Durb. Call/Std.	Durchschn. Calldauer Outbound	Anmeldezeit	Calltime	% von Login	Pause	% von Login	Summ Nacht
0	0	0,00	00:00:00	16	11	68,75%	0,68	00:00:51	16:12:17	00:09:18	0,96%	00:00:00	0,00%	14
1	0,07	00:01:32	271	194	71,59%	13,46	00:01:22	14:30:22	04:25:06	30,46%	00:51:21	5,90%	08	
1	0,06	00:01:01	450	263	58,44%	16,88	00:00:54	15:36:02	03:56:58	25,32%	00:50:51	5,43%	10	
2	0,13	00:03:00	353	225	63,74%	14,44	00:01:03	15:35:29	04:03:40	26,05%	01:30:31	9,68%	10	
0	0,00	00:00:00	74	58	78,38%	17,30	00:01:03	03:21:16	01:01:03	30,33%	00:15:46	7,83%	02	
0	0,00	00:00:00	2	0	0,00%	0,00	00:00:00	08:34:26	00:00:00	0,00%	00:41:09	8,00%	07	
0	0,00	00:00:00	0	0	0,00%	0,00	00:00:00	08:33:31	00:00:00	0,00%	00:37:01	7,21%	07	
0	0,00	00:00:00	107	78	72,90%	9,04	00:01:31	10:11:19	01:58:13	19,34%	01:31:43	15,00%	03	
0	0,00	00:00:00	325	189	58,15%	19,13	00:00:48	10:00:03	02:32:43	25,45%	00:54:05	9,01%	06	
0	0,00	00:00:00	247	167	67,61%	16,93	00:00:45	12:09:23	02:05:06	17,15%	00:29:22	4,03%	06	
0	0,00	00:00:00	145	93	64,14%	13,90	00:01:04	07:52:07	01:39:29	21,07%	00:16:30	3,49%	04	
0	0,00	00:00:00	51	6	11,76%	6,61	00:00:01	01:11:05	00:00:05	0,12%	00:00:00	0,00%	00	
0	0,00	00:00:00	325	200	61,54%	24,20	00:00:41	08:24:54	02:17:37	27,26%	00:34:52	6,91%	05	
0	0,00	00:00:00	3	1	33,33%	0,09	00:05:22	10:41:35	00:05:22	0,84%	00:34:08	5,32%	08	
0	0,00	00:00:00	6	6	100,00%	0,88	00:00:25	06:50:14	00:02:28	0,60%	00:19:26	4,74%	00	
0	0,00	00:00:00	55	39	70,91%	9,32	00:00:49	04:11:32	00:32:10	12,79%	00:00:00	0,00%	02	
4	0,04	00:02:08	2430	1530	62,96%	10,40	00:00:58	153:55:35	24:49:18	16,13%	09:26:45	6,14%	99	

Abb. 4 Reporting

Fazit

Um eine optimale Standortvernetzung für unterschiedliche und gemischte Anschlussarten zu gewährleisten, gilt es hybride und integrierte Kommunikationssysteme zu nutzen. Bei der Nutzung dieser in einer vernetzten Umgebung, können alle Anschlussarten angebunden werden. Auch das vorhandene Kommunikationssystem kann weiterhin genutzt werden, indem es durch ein Upgrade auf eine hybride Lösung umgestellt oder durch ein Vorschaltssystem um die benötigten Funktionen ergänzt wird.

Dadurch können unterschiedlichen Sprachtechnologien miteinander verbunden und parallel eingesetzt werden. Zusätzliche Softwaremodule ermöglichen individuelle Anrufszzenarien unter Einbeziehung aller Standorte.

Da vorhandene Ressourcen teilweise integriert und weiterhin genutzt werden können, lassen sich die Kosten gering halten und langfristig objektiv messbare Einsparungen z. B. Zeitgewinn durch schnellere Bearbeitung und subjektiv gesteigertes Qualitätsempfinden für den Kunden erreichen.

Über den Autor: Jens Arnold

Autor



Jens Arnold ist Geschäftsführer von AR Systems. AR-SYSTEMS bietet integrierte, serverbasierende Telekommunikationssysteme für moderne Sprachkommunikation in kleinen bis mittelgroßen Unternehmen. Vollhybrid auf Basis klassischer digitaler und VoIP-Technologie mit DECT und GSM-Integration. Umfangreiche Softwaremodule für CTI, Contact Center und Reporting. Installation, Schulung, Service und Softwareanpassungen. Qualifizierte, prozessorientierte und schnelle Kundenbetreuung

AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG

Geschäftsführer

Herr Jens Arnold

Garbenheimer Str. 30

35578 Wetzlar

Tel +49 (6441) 204568-10

Fax +49 (6441) 204568-19

E-Mail: arnold@ar-systems.de

Web: www.ar-systems.de

Unternehmen



eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014"

Das eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014" enthält Fachartikel von Referenten und Lösungsanbietern der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter 2014", die am 04.11.2014 im Congresspark Hanau stattgefunden hat.

Die Folien der Workshops und Vorträge stehen unter der Veranstaltungswebsite

www.erfolgreiches-contactcenter.de

zum Download zur Verfügung. Die Referenten und Autoren der vorliegenden Fachartikel wollen Callcenter-Managern und Verantwortlichen in Servicecentern helfen, sich auf die Herausforderungen der nahen Zukunft einzustellen. Rezeptlösungen gibt es nicht. Aber die Beiträge liefern Gedankenanstöße und geben Impulse zum eigenen Nachdenken.

Im Namen der Autoren wünsche ich Ihnen eine unterhaltsame Lektüre.

Ihr
Markus Grutzeck

Herausgeber:

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Germany
Tel.: +49 (0) 6181 - 9701-0
Fax: +49 (0) 6181 / 9701-66
Email: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

ISBN: 978-3-941952-14-0

