

Vorreiter Call Center

Visionen, Synergien, Potenziale

O.V. Strawe
Podbielskistrasse 325
30659 Hannover
Tel (0511) 3348-400
Fax (0511) 3348-499
E-Mail strawe@teletalk.de
Web www.teletalk.de

7 Thesen zur Call Center-Entwicklung

1. Die Rationalisierung im Verwaltungsbereich wird in den kommenden Jahren mit Nachdruck vorangetrieben. Kundenorientierung spielt eine wachsende Rolle auch in Verwaltungsorganisationen.
2. Unternehmen und Organisation stehen vor der Herausforderung einer integrierten Bedienung und Verarbeitung der unterschiedlichen Kontaktkanäle.
3. Prozessorientierung, Automatisierung und Selbstservice sind die drei Bausteine moderner Verwaltungsabläufe.
4. Das Call Center ist somit das Labor für organisatorische Entwicklungen in der Kundenkommunikation. Zukünftig wird dieses Modell zunehmend Impulse für die Entwicklung im Verwaltungsbereich liefern.
5. Die Ablauforganisation in Abteilungen mit Kundenkontakt wird der Prozessorientierung von Call Centern folgen.
6. Die Aufgabendefinition und die Führungskonzepte werden deutlich stärker ergebnisgetrieben sein.
7. Die Messbarkeit des Prozessverlaufs und der Ergebnisse wird dabei eine wichtige Rolle spielen.

Rationalisierung & Kundenorientierung

These 1

▶ Kanalintegration als Prozessinnovation

- Der Kunde sucht aus – das Unternehmen muss zusammenführen und verwalten
- Mit einer Stimme sprechen: eine Ansprache – über alle Kanäle (One Voice - One View)

▶ Kommunikationsstrategien

- Klare Strategien zur Kundenkommunikation entwickeln und postulieren
- Aktive Kanalisierung der Kontakte
- Kommunikationsautomatisierung (Selfservice) und –vermeidung (Produktqualität verbessern) anstreben

▶ Ziel: Kommunikationskonzept, dass alle Kanäle integriert

- Kontaktstrategie sowohl zentral (Call Center) als auch dezentral (Fachabteilungen) implementieren
- Lösungsbausteine: TK-System, CTI, Unified Messaging, Internet



Ziel: Die Universal Queue

These 2

► Aufgabenstellung

- Einheitliche Verarbeitung der gesamten Kommunikation
- Optimale Auslastung der Ressourcen

► Problembereich

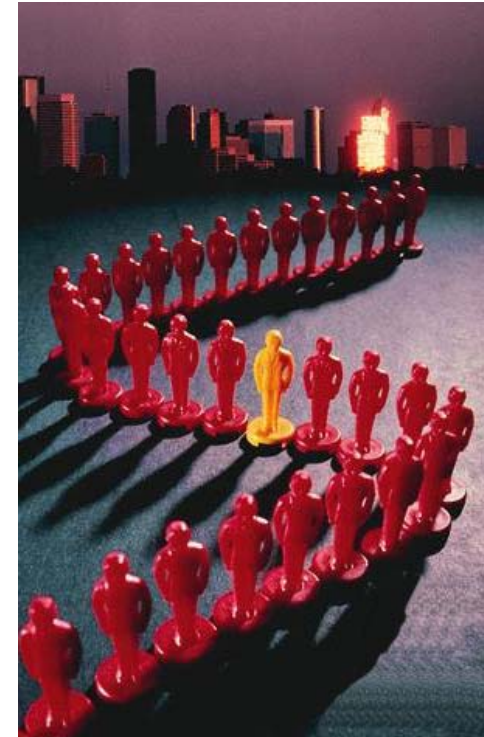
- Starke Belastung der Mitarbeiter
- Hohe Anforderungen an Organisation und Technik



Prozessorientierung im Verwaltungsbereich

These 3

- ▶ **Prozessanalyse im Call Center und den Fachabteilungen im Unternehmen**
 - Betrachtung der Ablauforganisation
 - Beschreibung der Kommunikationswege
 - Sachliche und zeitliche Analyse der Abläufe
 - Ziel: Definition optimierter Prozesse
- ▶ **Implementierung einer optimierten Prozesssteuerung und -dokumentation**
 - Aufgabendefinition und -strukturierung
 - Transparenz im Ablauf (Tracking)
 - Personalunabhängigkeit
 - Messbarkeit der Ergebnisse
- ▶ **Technische Unterstützung entscheidend für den Erfolg**
 - Frontoffice-Anwendungen, CRM-Lösungen, IP Telefonie-Systeme
 - Prozess Steuerung als zentrale Komponente moderner CRM-System: die ‚Workflow-Engine‘



Automatisierung

These 3

- ▶ **Rapide wachsendes Interesse an Automatisierungstechnologien für den Selfservice- und CRM-Bereich**
- ▶ **Erhebliche Verbesserungen der Basistechnologien**
 - natürlichsprachliche Spracherkennung (Speechrecognition)
 - nahtlose synthetische Sprache (Text-to-Speech)
 - Programmierung von Sprachanwendungen (VXML)
- ▶ **Neue Anwendungen prägen IVR der Zukunft**
 - Voice Portale
 - Telefonischen Zugriff auf Inhalte im Web durch VXML
 - Entwicklung hin zu ‚Multikanal Websites‘ (Web, WAP, Voice)
 - Natürlichsprachliche Dialogführung
 - Kontextsensitiver Dialog zur Ermittlung der Anruferintention
 - Multimodale Interaktion
 - Point & Say Oberflächen vereinfachen die Interaktion erheblich



Self Service

These 3

- ▶ **Nutzung des Selbstservice Potentials des Web in allen Stufen einer CRM-Strategie**
 - Marketing: Steigerung der Informationsdichte und der emotionalen Ansprache durch Nutzung der interaktiven Fähigkeiten des Internets
 - Verkauf: Konfiguration, Verkaufsunterstützung und Angebotserstellung durch Integration in die Prozesse im Unternehmen
 - Service: Verlagerung qualifizierter Lösungskompetenz für nichtkomplexe und konsistente Fragen zurück an den User
- ▶ **FAQs, Collaboration, virtuelle Assistenten**
- ▶ **Ziele für das Web: mehr Prozesse automatisieren, Prozesskette verlängern, Volumen steigern**



Call Center liefert Impulse

These 4

- ▶ **Das Call Center als neues Modell der Arbeitsintegration im Verwaltungsbereich**
- ▶ **Effizienz der Fachabteilung bei der Kundenkommunikation kann durch Call Center artige Struktur deutlich verbessert werden**
 - Workflow innerhalb der Fachabteilung wird dem eines Call Centers angeglichen („Departmental Call Center“)
 - Abteilungsstruktur bleibt erhalten
- ▶ **Technische Unterstützung entscheidend für den Erfolg**
 - Frontoffice Lösung wichtiger Schlüssel zur Umsetzung
 - IP Telefonie-Systeme zur dezentralen Bereitstellung von Routingmöglichkeiten



CC geeignete Anwendungsbereiche

These 5

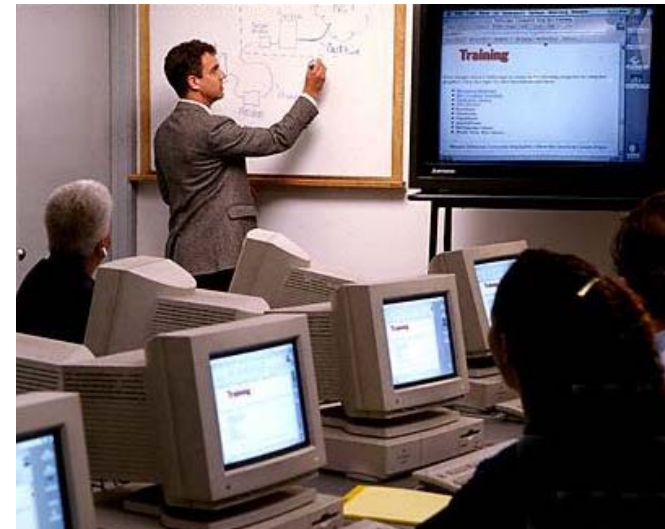
- ▶ Call Center artige Arbeitsabläufe lassen sich in einer Reihe von Fachabteilungen im Unternehmen implementieren
 - Verkaufsinendienst
 - Auftragsannahme
 - Kundenservice
 - Einkaufsabteilung
 - Personalabteilung
 - Sachbearbeitung
- ▶ Regel: Je höher die Zahl der externen Kontaktvorgänge (Telefonate, eMails, Faxe etc.), desto größer ist das Potential für ein Abteilungs-Call Center



Qualifizierung als Führungsaufgabe

These 5

- ▶ **Mitarbeiter müssen auf die Arbeitsabläufe in Call Center ähnlichen Strukturen vorbereitet werden**
 - Qualifizierungsmaßnahmen als Bestandteil des Umwandlungsprozesses
 - Mitarbeiter frühzeitig in das Projekt einbinden
 - Klare Ziele für die Mitarbeiter definieren
- ▶ **Wachsende Bedeutung der Mitarbeiterqualifizierung im Unternehmen**
 - Kontinuierliche Qualitätskontrolle
 - Durchführung der Qualifizierungsmaßnahmen im laufenden Betrieb
 - Erfolgskontrolle anhand von Tests und Monitoring



Ergebnisorientierter Workflow

These 6

- ▶ **Durch Prozessdefinition und Ablaufsteuerung die Arbeitsschritte der Fachabteilungen transparent machen**
 - Systeme mit ‚Workflow-Engine‘ übernehmen die Prozesssteuerung und -verfolgung
 - Mehr als nur ‚Wiedervorlage-Management‘
- ▶ **Kundennahe Prozesse durch Software einheitlich steuern**
 - Auftragsverwaltung
 - Kundenbetreuung
 - Reklamationsbearbeitung
- ▶ **Verknüpfung mit dem Kontaktvorgang durch CTI-Einsatz**
 - IT-Systeme müssen über Schnittstellen verfügen
 - Systemintegration ist neben Prozessdefinition die zentrale Aufgabe



Controlling & Qualitätsmanagement

These 7

- ▶ **Controlling wird zum Verbündeten des Call Centers**
 - Vergleich der Prozesseffizienz von Fachabteilung und Call Center im Unternehmen zeigt die Potentiale
 - Definition übergreifender Ziele und Beurteilungskriterien
 - Einheitliche Kennzahlengerüste
- ▶ **Qualitätsmanagement als wichtiger Erfolgsfaktor**
 - Richtung Kunde: Überprüfung des Serviceversprechens
 - Richtung Personal: Aufspüren von Ausbildungsdefiziten
 - Richtung Organisation: kontinuierliches Messen der Effizienz von Abläufen in den Fachabteilungen
- ▶ **Messung der quantitativen und qualitativen Faktoren**
 - Prozesstransparenz schafft mehr Ansatzpunkte gezielt zu messen (Verweildauer, Durchlaufzeit, Kosten)
 - Benchmarking gewinnt an Bedeutung
 - Einsatzmöglichkeiten von Mystery Calls und automatisierter Kundenbefragung (Q-Check) auch für die Arbeit der Fachabteilung



Fazit und Ausblick

- ▶ Call Center–Arbeitsplätze bilden die Speerspitze in der Organisationsentwicklung im Unternehmen
- ▶ Prozessorientierung wird auch in den Fachabteilungen verstärkt Einzug halten
- ▶ Es findet eine zunehmende Aufgabenverlagerung in Richtung Frontoffice statt
- ▶ Kenngrößen und Messverfahren werden ein fester Bestandteil der Arbeitsdefinition im Verwaltungsbereich



THANK YOU

Olav V. Strawe

Tel: 0511 – 3348444

strawe@teletalk.de