

# Effizienz per Mausclick

Prozessverbesserung im Call Center

## Effizienz per Mausclick

**Leistung steigern, Kosten senken, Gewinne erhöhen: Was nach Zauberei klingt, ist mit einer Kundendialog-Lösung möglich. Dabei kommt nicht etwa Software von der Stange oder aus der Cloud zum Einsatz. Sondern es werden viele einzelne Bausteine individuell angepasst und in eine effiziente Anwendung integriert.**

10.000 Euro ITK-Kosten pro Arbeitsplatz sind keine Seltenheit, haben IT-Experten von der Unternehmensberatung Pricewaterhouse Coopers (PwC) ermittelt. Kein Wunder, dass IT-Leiter gefordert sind, Kosten zu senken. Doch jenseits dieser Forderung muss das ITK-Management noch weitere Herausforderung meistern: Nämlich Antworten auf die nicht einfache Frage geben, welchen Wertbeitrag die IT leistet. Fast alle Geschäftsprozesse sind mittlerweile digitalisiert. Sie zu optimieren und mit Hilfe neuer Lösungen oder Technologien - wie beispielsweise den viel diskutierten Cloud-Services - Arbeitsabläufe effizient zu gestalten, gehört zu den wichtigsten Management-Aufgaben.

### Magie der Schnittstellen

Blickt man auf Software für Call- und Servicecenter, so lassen sich erhebliche Potenziale aufzeigen, wie Geschäftsprozesse verbessert werden können. Was an David Copperfield erinnert, ist gelebte Praxis aus vielen Implementierungen: Ressourcen sparen, Leistung steigern, Kosten senken, Wertbeitrag zum Unternehmensgewinn erhöhen. Mit Zauberei hat das nichts zu tun, eher schon mit viel Erfahrung des IT-Dienstleisters und den Voraussetzungen beim Kunden. Weist dessen IT bereits einen hohen Grad an Standardisierung auf, sind das optimale Voraussetzungen. In der Praxis trifft ein Systemhaus aber selten auf solche Idealzustände, weil Kunden heterogene IT-Systeme betreiben und Daten aus verschiedenen Quellen (CRM, ERP) nutzen. Daher muss eine Kundendialog-Software meist an vorhandene Systeme angepasst werden. Die Integration solcher Lösungen in IT-Infrastrukturen gehört zu den Kernkompetenzen von herstellerunabhängigen Systemhäusern, die neben Beratung, Konzeption und Implementierung oft auch eigene Software anbieten.

Individuelle Lösungen und Flexibilität sind dabei gefragt. Kaum ein Kunde wird sich, wie bei Cloud-Services oft kritisiert, auf „Software von der Stange“ einlassen wollen. Denn schließlich muss eine Applikation zum Geschäftsprozess passen – nicht umgekehrt. Der Anwender verlangt optimierte und optimale Funktionen, damit er effizient und motiviert arbeiten kann. Viele Softwareprojekte scheitern, weil das Know-how der Fachabteilungen und der Bedarf ihrer Nutzer unberücksichtigt bleiben. Darunter leidet die Akzeptanz, die Unzufriedenheit der Mitarbeiter steigt und überträgt sich negativ auf Kundenbeziehung.

Fast jede Kundendialogsoftware ist mehr oder weniger Maßarbeit, weil sie in eine vorhandene technische Infrastruktur integriert wird. Außerdem zeigt die Erfahrung, dass es nicht „das eine“ Feature für jedes Unternehmen gibt, sondern jede Firma andere Anwendungen braucht. Was aber in fast allen Projekten gefragt ist: Alle relevanten Informationen müssen Agenten auf einer klar strukturierten, übersichtlichen Oberfläche sehen, um schnell und kompetent zu kommunizieren. So lassen sich CTI-Integrationen in die CRM-Lösung ermöglichen oder Unified Communication-Funktionen mit ERP- oder Mail-Systemen wie MS Outlook verknüpfen. Über offene Schnittstellen werden Informationen aus Wissensdatenbanken oder Abrechnungssystemen zusammengeführt. Immer vor dem Hintergrund, dass Medienbrüche zu vermeiden sind. Denn jeder Wechsel der Applikationen kostet viel Zeit. Arbeiten innerhalb einer Maske ist höchst effizient. Ebenso wenn Daten auf einer Oberfläche erfasst und in die angebundenen ERP-Systeme wie beispielsweise SAP zurückgespielt werden.

# Effizienz per Mausclick

## Prozessverbesserung im Call Center

### Bausteine verbessern Prozesse

Die Effizienz von Arbeitsprozessen im Call Center zu erhöhen, ist oft das Ergebnis vieler Maßnahmen, die in ihrer Summe ein beachtliches Potenzial darstellen. Beispiel: Flexibilität und Skalierbarkeit der In- und Outbound-Prozesse im Management von Kampagnen. Ihre Konzeption muss ein Supervisor nach seinen Bedürfnissen konfigurieren können und nur solche Daten aus unterschiedlichen Quellen zusammenführen, die er für eine Kampagne benötigt. Er muss einzelne Teile einer Kampagne in Echtzeit verändern können. Dann nämlich, wenn erste Ergebnisse eine Zielverfehlung signalisieren und Korrekturen notwendig sind. Bei neuen Kampagnen sollten sich Skripte oder Datenansichten wiederverwenden lassen. Die einfache Kopie von bereits erprobten Elementen spart viel Zeit. Vorausgesetzt: Die Moderne Call Center-Software ist kundenfreundlich und erlaubt schnell und bequem Einstellungen, die früher nur Softwareexperten durchführen konnten.

Ein weiteres Beispiel: Zielsteuerung. Nämlich welche Kunden in welcher Reihenfolge angerufen werden oder die Steuerung der Wiedervorlagen und Neukontakte. Beispiel: Medienübergreifender Dialog. Dazu zählen das Senden vorgefertigter E-Mails, Faxe oder SMS-Nachrichten direkt aus der aktiven Anwendung. Weitere Bausteine sind Dublettenfilter, Blending – der nahtlose Wechsel zwischen In- und Outbound, Reports oder Zeiterfassung. Effizienz per Mausclick ist möglich!

### Faktor Mensch

Allerdings ist Technik nicht alles. Erfolgreiche Unternehmen nehmen ihre Mitarbeiter mit auf den Weg der Modernisierung. In einem Arbeitsplatz der Zukunft wollen Mitarbeiter Verantwortung übernehmen und sie schätzen transparente Kriterien, die in messbare Ergebnisse als Beitrag zum Unternehmenserfolg aufgezeichnet werden. Das hat nichts mit Kontrolle zu tun. Leistung motiviert, wenn sie nachvollziehbar gemacht wird. Statistiken über Verkaufserfolge, Anzahl der Kontakte oder Arbeitszeitinformatoren, sollten in keiner Call-Center-Software fehlen.

Standardisierung mag tatsächlich ein „Zauberwort“ (PwC) bei Kostensenkungsmaßnahmen sein, doch es gibt gerade bei Kundendialog-Lösungen auch eine Standardisierung in der Vielfalt, weil fast jeder Kunde die für seine Geschäftsprozesse maßgeschneiderten Lösungen braucht. Individualität in effiziente Strukturen zu realisieren, hat mit Hexerei – zumindest im Call Center – nichts zu tun, sondern mit Know-how und Erfahrung.