

# Steuermann im Kundendienst

Die intelligente Verteilung von Anfragen im Unternehmen verbessert die Servicequalität deutlich.

## Christian Stemberger

Gerade in Branchen, die auf langfristig gute Beziehungen zum Kunden angewiesen sind – wie etwa bei Telekommunikationsanbietern oder Versicherungen –, spielt die schnelle Reaktion auf Anfragen oder Beschwerden eine zentrale Rolle für den Geschäftserfolg. Call Center haben mittlerweile einen sehr hohen Grad an Professionalität erreicht und wickeln die Masse der Kundenkontakte befriedigend ab.

Aber die Vorstellung, dass allein das Call Center die Last der Kundenbeziehungen trägt, ist irreführend. Tatsächlich sind bei Vertragserstellungen, Reklamationen und anderen kundenbezogenen Prozessen meist vier bis sechs Abteilungen im Unternehmen involviert.

## Unzufriedene Kunden

Die daraus resultierende hohe Komplexität macht es schwierig, diese Prozesse zu managen, und führt oft zu aus Kundensicht nicht nachvollziehbaren Problemen, wie etwa unbefriedigende Auskünfte oder Verzögerungen bei der Beantwortung von schriftlichen Anfragen. Derartige Fehlleistungen sind aber für den Kunden ebenso ärgerlich wie ein fehlerhaftes Produkt. Sie wirken sich negativ auf die Kun-

denzufriedenheit aus und gefährden damit die langfristige Bindung an das Unternehmen.

Um auch komplexe Prozesse erfolgreich abschließen zu können, müssen die Verfahren, die sich im Call Center bereits bewährt haben, auf das gesamte Unternehmen ausgedehnt werden. Das ermöglicht iWD (intelligent Workload Distribution) von Genesys. Der Anbieter von Kundenbeziehungsmanagement- und Call Center-Software, der zu Beginn dieses Jahres von Alcatel-Lucent übernommen wurde, verspricht die Effizienz und Transparenz der kundenbezogenen Prozesse über das gesamte Unternehmen hinweg zu verbessern.

## Steuerzentrale

Die intelligente Arbeitsverteilung iWD fasst alle eingehenden Kundenkontakte unabhängig vom benutzten Kanal – Telefon, SMS, E-Mail, Chat, Web-Formular oder Fax – auf einer zentralen Aufgabenliste zusammen und verteilt sie im Unternehmen weiter. Damit wird das Pull-Prinzip, bei dem die Angestellten sich ihre Aufgaben selbst holen, durch das Push-Prinzip ersetzt: Am Bildschirm des Mitarbeiters erscheint nach Erledigung einer Aufgabe die nächste. Die Aufgaben werden dabei nach ihrer Prio-



Reagiert das Unternehmen nicht umgehend, ist der Kunde oft verärgert. Mit iWD werden auch schwierige Fragen rasch geklärt. Foto: Photos.com

rität geordnet, damit wird sichergestellt, dass Anrufer nicht zu lange in der Warteschleife hängen oder dass eine per E-Mail gestellte Anfrage nicht verloren geht.

Bei der Verteilung der Arbeit werden auch Wissen und Fähigkeiten der Mitarbeiter berücksichtigt. Einfache Anfragen werden im Call Center erledigt, schwierigere Fälle automatisch an die Spezialisten in den Fachabteilungen weitergeleitet. Zusätzlich wird die Auslastung der Mitarbeiter verbessert. Im Call Center etwa werden die Phasen mit wenig eingehenden Anrufen genutzt, um die eingelangten E-Mails zu bearbeiten.

Freenet, der größte alternative Telefon- und Internetanbieter Deutschlands, konnte laut André Schnack mit iWD die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer Anfrage um rund 30 Prozent reduzieren und die Produktivität des Call Centers insgesamt um 20 Prozent verbessern. Außerdem sanken die Nachbearbeitungskosten um ein Viertel, betont der Managing Director der Call Center-Tochter von Freenet. Das bedeutet, dass Kundenanfragen deutlich häufiger bereits bei der ersten Kontaktaufnahme zufriedenstellend beantwortet werden.

[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)

1999
11 Jahre **economyaustria.at**
2010

Die Special Innovation wird von der Plattform **economyaustria.at** finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei **economy**. Redaktion: **Christian Stemberger** und **Sanja Groll**