

Technik verhindert guten Service

Kundenbetreuer mit Profiwerkzeug aber ohne Ausbildung



Als Beraterteam ist der CallCenter Scout permanent in den Häusern seiner bestehenden und hoffentlich werdenden Mandanten. Die Bilder, die ‚an der Front‘ eingesammelt werden entsprechen leider selten der als Realität verkannten Situation, wie sie die Chefetagen, It-Abteilungen oder Zulieferer der Customer-Care-Center darstellen.

Unified Communications stellt Unternehmen mit eigener Customer Care Abteilung aber auch, und vielleicht ins Besondere, Unternehmen, die sich Kundendialog extern einkaufen, vor schwere Herausforderungen. Komplex wird es dann bei sogenannten Hybridlösungen. Hier werden Kunden von eigenen aber auch externen Mitarbeitern betreut.

Die technische Infrastruktur lässt zumeist nichts zu wünschen übrig. Voicefiling, Chatmodule, Online Lernsysteme, CRM-Anwendungen mit Features, die vermuten lassen, man könne mit einem Callcenter Arbeitsplatz auf den Mond fliegen, gelten in eben dieser Branche als Standard. Wie wird mit diesen Techniken umgegangen? Welcher Herausforderung muss sich ein Kundenbetreuer heute im telefonischen Dialog stellen und in wie weit sind die Arbeitsbedingungen überhaupt noch tragbar, bzw. welchen wirklichen Mehrwert bieten sie dem Kunden?

Sind die Arbeitsbedingungen überhaupt noch tragbar?

Berater-Bericht aus der Praxis

Da bin ich nun im Telefon-Studio. ‚Callcenter‘ darf und will hier keiner sagen. Und wirklich - der erste Eindruck: wow! Höhenverstellbare Tische - alle nach unten gefahren, keiner steht beim Telefonieren. Der Callcenter-Agent - oder heisst`s hier Telefonstudio-consultant? Who knows? - sitzt vor 3 Monitoren, wie im Kontrollzentrum einer Raumfahrtstation. Benutzt wird der zweite Monitor für ein privates Bild und der dritte für eine Uhr. Eine große Uhr...! Was machen die hier?

Es handelt sich um einen Callcenter Dienstleister, der Sekretariatsservices für 29 € zum Flatpreis anbietet. Ein reines Inbound Callcenter also. 160 gleich ausgestattete Arbeitsplätze in einem Raum. Alles babbelt durch-

einander. Man versteht sein eigenes Wort kaum. Wie verhält es sich mit derart Hintergrundgeräuschen bei der Telefonie? Das ist für den Anrufer doch unerträglich. Der Teamleiter erklärt mir: „Der Agent ist durch die Kopfhörer vor dem Lärm geschützt und der Anrufer hört nichts von den Hintergrundgeräuschen. Das steuern die durchaus teuren Headsets. Diese blenden die Hintergrundgeräusche aus.“ Aha!

Ein Telefon-Sekretariat für 29€ im Monat taugt soviel wie die Brille zum Nulltarif oder der 1 Euro-Flug.

Wie soll das nun in der Praxis funktionieren mit dem Billigsekretariat?

Flug bleibt Flug. Die Unterschiede der Fluggesellschaften scheinen verkräftbar, wenn die Destination mit Palmen und Cocktails lockt. Wer günstig fliegt hat gut gesucht. Aber wehe das Gepäck wiegt 900 Gramm zu viel. Und Achtung: „Toilettenbenutzung gegen Aufpreis!“

Rubbellosverkauf, rauchfreie Glimmstengel, Schmuck, Parfum... Die reine Katastrophe. Aber die Palmen und der Strand - ein Traum. Brille zum Nulltarif? Was ist gemeint? Gläser inklusive? Auch die mit Zylinder, Prismen oder gar Gleitsicht? Warum zeigt mir die Verkäuferin immer nur die 149€ Brillenfassungen. Ich wollte doch Nulltarif! Egal. Aus Sicht des Unternehmers: Alles richtig gemacht. Steinreich geworden der Typ.

Und bei den Callcentern? Sekretariatsflat ab 29 € im Monat. So wird`s gemacht: Ein Agent betreut zwischen 40 und 60 verschiedene Hotlines parallel. Beim Anruf poppt ein Fenster am linken Monitor auf und zeigt, wie man sich zu melden hat. Hausmeisterdienst, Bestellhotline, Beschwerdetelefon ja sogar ein Callback - also ein gewünschter Rückruf eines Website-Besuchers - wird hier zum Inboundcall. Hier muss kein Agent die Wählscheibe betätigen. Innerhalb von Bruchteilen von Sekunden muss der Agent sich umstellen - vom Anrufer zum Angerufenen, vom Kundenbetreuer, zum Bestellannehmer, Beschwerdemanager oder Auskunftgeber.

Besondere Kompetenzen werden bei der Varianz der Themen abgefordert. Zwar

keine Kompetenzen detail, aber die Masse macht es. Wo der Agent eben noch ein Mobilfunkgerät verkauft hat und über Tarife beriet, bedarf es zum professionellen Handling des nächsten Anrufes besonderes Wissens über die Firmenstruktur eines Spediteurs, weil der Anrufer jemanden aus der Abteilung ‚Disposition kombinierter Güterverkehr‘ sprechen möchte. Hat das was mit Kompetenz zu tun? Also mit echter Fachkompetenz sicher nicht, geschweige denn mit Entscheidungskompetenz. Ich habe eher den Eindruck, dass der Anrufer hier stört und man ist freundlich, wenn man das Telefonat ohne jegliche Folgeaktion beenden konnte. „Ich leite Ihr Anliegen weiter, war der meist gehörte Satz an diesem Tag“. Vielleicht ist das ja das Ziel eines Sekretariatservices. Nun gut...

Der Agent switcht zwischen 12 Anwendungen. Es wird nicht auf Anhieb klar, ob er sich jetzt in einer Anwendung des Auftraggebers oder einer hauseigenen befindet. Meine Frage daraufhin blieb unbeantwortet. Das unsichere Bedienen lässt aber vermuten, dass es sich um eine externe Anwendung handelt. Detaillierte Nachfragen zu einer speziellen Funktion eines gelbblickenden Buttons blieb schlussendlich auch unbeantwortet. „Keine Ahnung - von denen kommen nur ganz wenige Anrufe und wenn diese auf 400 Agenten verteilt werden, dann komme ich alle 2 Wochen mal dran. Da lohnt es sich nicht wirklich, sich mit dem Tool auseinanderzusetzen.“

Der seltene Fall passiert. Der Agent benutzt die Tastatur. Für die ersten 5 Telefonate, die ich verfolgen durfte, war alles mit der Maus zu erledigen. Au weia - er sucht die Buchstaben. 10-Finger-Blind? Weit gefehlt! War das der Grund dafür, dass es zu so vielen Rechtschreibfehlern kam? Das Gespräch gerät ins

Unified Communications

Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung

CRM-Systeme

Dies sind Applikationen, Softwarelösungen und Computerprogramme, die als primäres Ziel haben, Unternehmen bei der Umsetzung von mehr Kundenorientierung und Kunden-Beziehungs-Management zu unterstützen

Inbound

Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe



Stocken. Der Dialog wird zum Desaster. Der Kampf mit der Tastatur ist härter als der mit dem ungehaltenen Herren, der nun schon zum 4. Mal heute anruft und einen Rückruf von Frau X versprochen bekam. Die nächste Anruferin bezieht sich auf die E-Mail von gestern. Es dauert geschlagene 7 Minuten bis der Callcenter Agent die Mail auf seinem Schirm hat. Jetzt versucht er sein Gegenüber zu beruhigen und parallel die Inhalte der Mail zu begreifen. Schlecht nur, dass die integrierten Snapshots sich als Anhang verstecken und der Agent sich nicht traut eines dieser Anhänge zu öffnen, denn als er das beim letzten Mal tat, öffnete sich ein ihm unbekanntes Grafikprogramm, was sich nicht mehr beenden lies. Da gab's dann Mecker vom Teamleiter.

Ich habe die Nase voll und setze mich zu einer durchaus attraktiven Callcenter Agentin in der Box gegenüber. Wow! Die ist nicht nur hübsch, sondern auch besonders kundenorientiert! Sie eröffnet jedes Gespräch mit einer Entschuldigung in der sie ihre Schwierigkeiten im Umgang mit der Telefonsoftware erläutert. Hier gab es wohl in ihrem Urlaub ein update und die neuen Funktionen werden in Englisch dargestellt. In ihrer 9-jährigen Schullaufbahn, so gestand mir die Dame, war Englisch kein geliebtes Fach. Als sie dann mit einer Tastenkombination versuchte das System zu überlisten, wurde die Anwendung geschlossen und die Neuanmelden verlangte ein Passwort, welches nicht zur Hand war. Pause – Warten auf den Teamleiter. Der ist grad' beim Rauchen...

Ich gehe in die nächste Box. Zuvorkommend offeriert mir der Agent sein Headset. Hier funktioniert die Weiche für den zweiten Kopfhörer zum Mithören nicht. Er klemmt sich den Telefonhörer zwischen Ohr und Schulter. Spätestens jetzt bekommt der Anrufer alle Hintergrundgeräusche präsentiert. Ein ganz piffiges Kerlchen. Der hat es verstanden, seine Vorgesetzten mit einer kurzen, durchschnittlichen Gesprächszeit zu imponieren ohne durch Shortcalls aufzufallen. Projektübergreifend wird der Anrufer hier

im Bundeswehrstil nach den notwendigen Details befragt, ohne dass dieser zu Wort kommt. „Habe ich im Seminar zum Thema Gesprächsführung gelernt – möglichst viele geschlossene Fragen stellen“. Au weia...

Auch hier scheint die Bedienung der Anwendungen die größte Herausforderung darzustellen. Da ihm die sinnvolle Darstellung aller Anwendungen auf 3 Monitoren nicht gelingt und er die Taskleiste versehentlich und unwissend an den oberen Bildschirmrand verschoben hat, gab ich ihm den Tipp zwischen den einzelnen Anwendungen mit der Alt+Tab-Tastenkombination zu wechseln. Das spart Zeit! – Dieses Argument überzeugte.

Sein Auftrag lautete die Anrufer nach ihren Anliegen zu befragen und dann in die jeweilige Abteilung eines Automobilzulieferers durchzustellen. In 10 aufeinanderfolgenden Anrufen klappte das nur bedingt. Der Agent hat in dem Wust der möglichen Ansprechpartner so gut wie nie den Richtigen gefunden. Das motivierte ihn dann einfach kalt an irgendjemanden in der Firma durchzustellen. Mein Tipp mit STRG + F als Tastenkombination den richtigen Eintrag zu finden, stieß auf kein Interesse. Hier fehlte wohl der Anreiz der Zeitersparnis.

Es folgten 2 weitere Mithöraktionen bei Kundenbetreuern, die bei der Begrüßung den Firmennamen eines französischen Weinhandlers ebenso falsch aussprachen, wie die Fachtermini der Anwendungshinweise eines Pharmaproduktes zur Potenzsteigerung auf rein pflanzlicher Basis.

Windows liefert standardmäßig die Funktion einer Zwischenablage, was die Möglichkeit bietet vorgefertigten Text zu kopieren und in die Anwendung für die Gesprächsnotizen einzufügen. Stattdessen hat der Kundenbetreuer diesen Standardtext von einem Monitor abgelesen und in das andere Fenster reingetippt, sofern er die richtigen Buchstaben auf der Tastatur gefunden hat. AAAAAh jetzt wird's klar, warum die Agenten hier mehrere Monitore brauchen!

Nach 9 Stunden

Debriefing mit einem Teamleiter, einem Projektleiter und dem Callcenter Manager: Hier wurden mir nochmals alle technischen Highlights des Callcenters präsentiert und voller

Stolz ein neues, weiteres Tool vorgestellt, welches dem Agenten während des Telefonates anzeigt, für welches Projekt der nächste Anruf zu erwarten sei. Durch die vorherige Festlegung der Fähigkeiten des Agenten wird ausgewertet, welcher Anrufer am besten zu seinen *Skills* passt. Das wiederum kombiniert mit den wartenden Anrufen aus der Warteschleife, ergibt eine ungefähre Abschätzung, mit welchem Thema der Agent als nächstes zu rechnen hat. Zudem wird dem Agenten neben der Begrüßung auch das Top-Thema des Tages zu diesem Kundenprojekt angezeigt, was ihm die Möglichkeit gibt, zu vermuten, was der Anrufer höchstwahrscheinlich fragen wird. Die Antworten werden auf einem separaten Bildschirm gleich mitgeliefert. Voller Stolz berichtet der Callcenter Manger: „Es gibt eine Abteilung, bestehend aus 3 Vollzeitkräften, die sich ausschließlich mit der Pflege der Top-News beschäftigt.“

Ich habe Agenten gesehen, denen will man einen Lappen reichen, weil sie sich beim Telefonieren auf die Zunge beißen und besabbern

Resumée

Wollen Sie das wertvollste Gut Ihrer Firma in die Hände der Hühnerstallbetreiber geben? Finger Weg! Grossraum-Callcenter waren gestern!

Ich habe Agenten gesehen, denen will man einen Lappen reichen, weil sie sich beim Telefonieren auf die Zunge beißen und besabbern, aber auf keinen Fall seine Kunden. Faszinierende Techniken bedürfen auch der Menschen, die diese bedienen können. Professioneller Kundendialog verlangt das permanente Training im Umgang mit den zur Verfügung gestellten Werkzeugen. Der Kundenbetreuer sollte sich mehr auf den Kunden konzentrieren dürfen als auf seine Werkzeuge. Wer den menschlichen Anrufbeantworter damit beauftragen möchte für seine Kunden erste Anlaufstelle zu sein, der ist gut beraten mit der Billigflat. Aber nicht wundern, wenn der Anrufbeantworter ins Stocken gerät, weil dieser grade seine eigene Gebrauchsanweisung lesen muss. ■