

Rufnummern ändern sich ständig und das eigene Adressbuch ist auch dann schon wieder veraltet, wenn man es gerade erst aktualisiert hat. Aber der Aufwand, jeden Kontakt im Telefonbuch nachzuschlagen, um diesen dann in das firmeneigene Adressbuch oder CRM-System¹ zu übertragen, sprengt leider oftmals den verfügbaren Rahmen. Der damit verbundene Zeitaufwand steht auf den ersten Blick in keinem Verhältnis zu seinem Nutzen. Ergo bleibt das „heitere“ Nummernraten weiterhin an der Tagesordnung.

Die jährlich erscheinenden Adressbuch-CDs sind ein erster Ansatz zur Lösung des Problems. Sie haben sich in den letzten Jahren immer größerer Beliebtheit erfreut. Ihr großer Nachteil: Sie verlieren schnell an Aktualität und müssen zudem durch den Netzwerk-Administrator zur Verfügung gestellt werden. Die Adressdaten der CDs lassen sich zwar

in Standardanwendungen (CRM, ERP, CTI, BI²) integrieren, aber der Aufwand hierfür ist enorm. Gleiches gilt für das Internet. Das scheidet also als Alternative auch aus.

Ein neuer Ansatz, dem Nummernsuchen und -raten ein Ende zu setzen,

sind Lösungen, die quasi aus der Steckdose oder aus dem Netz zur Verfügung gestellt werden. Der TVG Verlag³ hat eine Schnittstelle zu einem Webservice⁴ entwickelt. Dieser stellt bundesweit Adressen sowie Telefon-, Fax- und Mobilfunknummern zur Verfügung, wird auf einem Server gehostet und ist immer aktuell. Das bedeutet nicht nur stets „frische“ Daten – das Unternehmen spart zudem wertvolle IT-Budgets für Hardware, Wartung und Administration. Die Lösung, die nun helfen soll, dem Suchen und Raten ein Ende zu setzen, heißt Cloud⁵. Statt vielleicht schon veraltete Daten in täglich wiederkehrenden Geschäftsprozessen zu verwenden, können Nutzer über das Internet auf aktuelle Adressen und Kommunikationsnummern zugreifen. Das kommt bei Unternehmen unterschiedlichster Branchen

sehr gut an. Die regelmäßig aktualisierten Daten helfen den Mitarbeitern dabei, effektiver zu arbeiten und das zu sparen, was wir alle viel zu wenig haben, nämlich Zeit.

CRM und Adressbuch pflegen

Es hört sich nach einer Kleinigkeit an, eine Nummer suchen zu müssen und Firmendatenbanken, -verzeichnisse oder CRM-Systeme zu aktualisieren. Doch je nach Anrufaufkommen summiert sich der Aufwand von einigen Minuten bis zu einer halben Stunde je Arbeitstag. Zeit, die man effizienter nutzen könnte. Das manuelle Recherchieren und Bearbeiten von Kontaktdaten durch Abfrage beim Gesprächspartner oder das Kopieren der richtigen Inhalte aus einer E-Mail in das Adressbuch bzw. in das CRM System sind unbeliebte Tätigkeiten, die im Arbeitsablauf als störend empfunden und entweder delegiert oder nur halbherzig erledigt werden. Das

führt wiederum zu Folgefehlern in Adresssystemen. Wenn man davon ausgeht, dass jeder Angestellte pro Tag dafür auch nur 10 Minuten verwendet, sind das in einer Woche bereits 50 Minuten und im Monat etwas mehr als 3 Stunden. Im Jahr

■ DAS EIGENE ADRESSBUCH IST AUCH DANN SCHON WIEDER VERALTET, WENN MAN ES GERADE ERST AKTUALISIERT HAT

summiert sich das auf fast 5 Tage. Jedes Unternehmen muss für sich selbst entscheiden, ob sich diese Zeit nicht besser für andere Tätigkeiten verwenden lässt. Wenn vollständige und aktuelle Informationen ohne lästige Tipparbeit oder „copy & paste“ für „kleines Geld“ aus dem Internet zur Verfügung gestellt werden, so bedeutet dies eine enorme Prozessoptimierung. Unter derartigen Rahmenbedingungen steigt der Wert des nützlichen Helfers aus der Wolke nochmals deutlich und wir fragen uns, warum niemand vorher auf diese Idee gekommen ist?

Einsatz im Callcenter

Viele Unternehmen benötigen für ihre nachgelagerten Werbeaktionen aktuelle Adressdaten von Endkunden oder potenziellen Geschäftspartnern. Die gewonnenen Daten werden im Nachgang regelmäßig von Callcentern abgearbeitet, deren Agenten die Angaben häufig recht umständlich verifizieren müssen.

An dieser Stelle, die aufgrund der manuellen Adressbearbeitung besonders fehleranfällig ist, macht eine Automatisierung Sinn. Die Unterstützung durch das Adressbuch aus der

1: CRM-Systeme: Applikationen, Software-Lösungen und Computerprogramme, die als primäres Ziel haben, Unternehmen bei der Umsetzung von mehr Kundenorientierung und Kundenbeziehungsmanagement zu unterstützen

2: CRM, ERP, CTI, BI: Software-Lösungen

3: TVG Verlag: Telefonbuchverlage in Deutschland

4: Webservice: Das „World Wide Web Consortium“ definiert die Bereitstellung eines Webservices als Unterstützung zur Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Anwendungsprogrammen, die auf unterschiedlichen Plattformen und/oder Frameworks betrieben werden.

5: Cloud oder Cloud Computing bzw. Rechnerwolke umschreibt den Ansatz, abstrahierte IT-Infrastrukturen dynamisch an den Bedarf angepasst über ein Netzwerk zur Verfügung zu stellen.

Wolke ist praktisch und vor allem notwendig. Das Einsparpotenzial ist groß, denn der zeitliche Aufwand der manuellen Adresspflege ist hoch. Zudem vermeidet die Automatisierung Fehleingaben, die durch Tipp- oder auch Hörfehler des Agenten entstehen können. Das garantiert dann zum Beispiel eine korrekte Ansprache bei nachgelagerten Mailings. Das Vorgehen ist denkbar einfach. Der Agent nimmt einen Anruf entgegen, sieht sofort die Daten wie Telefonnummer und Adresse des Anrufers auf seinem Telefondisplay bzw. seinem Bildschirm und muss sie nur noch durch kurze Rückversicherung abgleichen. Diese Arbeitsbeschleunigung bedeutet eine enorme Zeitersparnis.

Helfer in der Automatisierung

Aber auch abseits des Callcenters, im normalen Arbeitsalltag, ist eine Verknüpfung des Adressbuchs mit einem Webservice durchaus sinnvoll. Hier gilt der gleiche Mechanismus wie im oben genannten Beispiel. Sobald ein Anruf eingeht, erscheinen die Kontaktdaten des

Anrufenden im Display und können dann sofort im persönlichen Adressbuch eingepflegt oder mit wenig Aufwand aktualisiert werden. Die Aktualisierung funktioniert aber auch ohne dass jemand anruft. Einfach die vorhandenen Adressdaten mit nur wenigen Klicks in der bundesweiten Datenbank nachschlagen und innerhalb kürzester Zeit auf den neusten Stand bringen. Ohne zu blättern, zu googlen oder die Adressen mühsam durch einen Anruf oder die Nachfrage per Mail zu überprüfen.

Fazit

Geringen Kosten – hoher Nutzwert. Die Lösung aus der Cloud spart enorm viel Zeit und ermöglicht ein effizienteres Arbeiten. Sie schont zudem wertvolle IT-Budgets. Die geringen Gebühren, die die Nutzung mit sich bringt, stehen in keinem Verhältnis zu dem Betrag, den Sie Ihrem Mitarbeiter quasi für das Nummern- und Adressensuchen bezahlen. Durch die Cloud-Lösung erobert er sich wertvolle Arbeitszeit zurück, die er für wichtige und sinnvolle Aufgaben nutzen kann.

Besonders in Call- und Contact-Center-Umgebungen spielt der Faktor Zeit eine große Rolle. Hier ist Zeit wirklich Geld. Und je effizienter die Agenten arbeiten können, spricht je

mehr Anrufe getätigt werden und je mehr Adressen abgeglichen werden, desto wirtschaftlicher kann das Callcenter arbeiten. Die Investition in einen Webservice ist hier sicherlich mehr als lohnenswert. ■

Links:

www.aixvox.com – Die Voice-Berater für Europa
www.voice-compass.com – Der voice compass, das Standardwerk für Sprachanwendungen
<http://unified-communications.eco.de/> – Arbeitskreis UC des eco-Verbandes

■ SOBALD EIN ANRUF EINGEHT, ERSCHEINEN STETS DIE AKTUELLEN KONTAKTDATEN DES ANRUFENDEN IM DISPLAY

Kontakt

aixvox GmbH, Monheimsallee 22, 52062 Aachen
 Tel. 02 41/41 33-100, Fax 02 41/41 33-200
info@aixvox.com, www.aixvox.com
<http://www.telefoncd.de/Das-Telefonbuch-fuer-Ihre-Telefonanlage-mit-CTI-Software.html>



Detlev Artelt

Detlev Artelt ist der Herausgeber und Autor der Fachbuchreihe „voice compass“, dem Standardwerk zu zeitgemäßer Kommunikation in Unternehmen.

Detlev Artelt ist ebenfalls Geschäftsführer der aixvox GmbH, einem herstellerunabhängigen Beratungsunternehmen in Aachen. Er leitet den Arbeitskreis Unified Communications beim eco-Verband und ist Sprecher auf internationalen Kongressen und Messen.

Unsere Mission:

Ihr Erfolg



netclusive GmbH
Robert-Bosch-Str. 10, Haus I
56410 Montabaur

Tel.: +49 (0)2602 94708-0
Fax: +49 (0)2602 94708-299

www.netclusive.de

