

Telefonische Erreichbarkeit sicherstellen

Callcenter-Software inkl. Kapazitätenplanung

Erfolgreiche Unternehmen können mehr als Marketing. Die Differenzierung am Markt basiert in zunehmendem Maße auf perfektem Service-Management. Im direkten Kontakt und anhand der Service-Qualität entscheiden die Kunden, ob sie sich gut aufgehoben und beraten fühlen oder sich lieber an die Konkurrenz wenden. Das Feedback über brillanten, aber auch misslungenen Kundenservice ist Dank diverser hoch frequentierter Bewertungsplattformen im Social-Web transparent für alle ablesbar. Marketing kann also zum Selbstläufer werden. Das tut gut! – Besonders dem Marketingbudget.



■ KOMMUNIKATIONSSOFTWARE KANN DEN ENTSCHEIDENDEN UNTERSCHIED AUSMACHEN

Callcenter-Software inkl. Kapazitätenplanung

Intuitiv – Innovativ – Instinktiv

Erreichbarkeit steht bei Kundenbewertungen immer noch an oberster Stelle, wenn es um Anforderungen im Kundenservice geht. Die passende Kommunikationssoftware kann hier den entscheidenden Unterschied ausmachen und qualitativen Vorsprung verschaffen, wenn sie dafür Sorge trägt, dass immer ausreichende Personal-Kapazitäten im Forecast¹ geplant werden können.

Anwenderbericht: Deutscher Auto Dienst

Die DAD Deutscher Auto Dienst GmbH, ein Dienstleister für den Bereich Fahrzeuglogistik, hat sich für eine Callcenter-Lösung entschieden, die nicht nur die Betreuung der Kunden, sondern auch die Planung der eigenen Kapazitäten perfektioniert.

DAD besteht seit 1998 und bietet ganzheitliche und IT-gestützte Prozesslösungen rund um Fahrzeugflotten an. Mit diesen Dienstleistungen gehört der DAD zu den bundesweit führenden Spezialisten in den Bereichen Fahrzeugen- und -aussteuerung, Informations- und Dokumentenmanagement, Fahrzeuglogistik, Remarketing² sowie Prozessanalyse und -optimierung. Neben Fahrzeugherstellern, Autovermietern und Unternehmen mit Fuhrpark zählen zu den Kunden auch Leasinggesellschaften, Kreditinstitute und Kfz-Vermarkter. Diesen möchte der DAD als verlässlicher Partner und kompetenter Berater zur Seite stehen.

Callcenter-Software-Anbieter im Pitch

Die DAD Deutscher Auto Dienst GmbH legt bei den individuellen, maßgeschneiderten Lösungen besonderen Wert auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung und die Umsetzung innovativer Ideen. Zu diesem Qualitätsanspruch gehört auch und insbesondere, den eigenen Service ständig zu verbessern. „Mit einer normalen Telefonanlage stößt man da irgendwann an seine Grenzen“, sagt Christian Burmester, Leiter des Service Centers Leasing & Fuhrparks beim DAD. „Es fing schon damit an, dass wir einfach unsere Erreichbarkeit verbessern und Routingmöglichkeiten nutzen wollten.“

Seit Juni 2010 ist für diesen Zweck eine neue Software im Einsatz. Nach der genaueren Begutachtung von vier Anbietern von Kommunikationslösungen entschied man sich für die **Software aus dem Hause Voxtron**, weil sie genau an die Anforderungen des DAD angepasst werden konnte und auch preislich überzeugte. „Besonders wichtig war uns neben der Routingmöglichkeit mit Eingabe der Kundendaten auch die Einrichtung mehrerer Rufnummern sowie die einfache interne Messung des Telefonaufkommens“, berichtet Christian Burmester. Die Software agenTel (und ab Dezember 2011 die Nachfolgeversion „Voxtron Communication Center“) übernimmt die Annahme und Verarbeitung von Kontakten auf den Kommunikationskanälen Sprache, E-Mail und Fax. Individuelle Sprachansagen mit Auswahlmenüs, eine intelligente „Universal Queue“ als zentrales Wartefeld für alle Kontakte und das skillbasierte³ Routing garantieren eine schnelle Verbindung der Anrufer mit dem richtigen Ansprechpartner. Die Lösung von Voxtron arbeitet herstellerunabhängig und ist dank ihrer offenen Architektur in die bestehende Kommunikationsinfrastruktur nahtlos integrierbar. Es muss also keine neue Telefonanlage gekauft werden. Die Voxtron-Lösung wird in bestehende Infrastrukturen integriert und minimiert somit die Investition in Hardware.

Optimierte Kapazitätenplanung

Als besonders nützlich hat sich für den DAD die Möglichkeit der statistischen Auswertung erwiesen. Anhand der Dokumentation lassen sich nicht nur die Telefonie-Einheiten überblicken, sondern auch die Anrufgründe analysieren. Der Kundenservice konnte darauf reagieren und so bereits Anrufe vermeiden.

„Zudem konnten wir unsere Kapazitätenplanung verbessern, da wir nun die Spitzenzeiten kennen, was das Anrufaufkommen angeht. Dadurch können wir Mitarbeiter gezielter einsetzen“

so Christian Burmester. Zuvor konnte das Telefonaufkommen nur geschätzt werden. Insgesamt habe sich die ▶▶

1: Forecast, engl. für Prognose/Vorhersage

2: Remarketing, auch Wiedervermarktung genannt, ist der erneute Verkauf von gebrauchten Gegenständen nach Instandsetzung und Reinigung gemeint

3: skill (engl. für Fertigkeit), den Fertigkeiten entsprechend

■ Ein System für Reporting, Dashboards, Mitschnitt, Voice, Fax, Mail, Chat

Servicequalität deutlich verbessert, da mit der neuen Software im zentralen Wartefeld individuelle Sprachansagen möglich seien und dem Anrufer von Anfang an ein Gefühl guter Betreuung vermittelt werde.

Natürlich war die Umstellung auf das neue System für die rund 100 Anwender zunächst ungewohnt, doch durch die ausführliche Schulung durch den Voxtron-Partner Telcat Multicom GmbH und die benutzerfreundlichen Oberflächen verlief die Einarbeitung recht unkompliziert. Die neuen Funktionen und Features, die die Voxtron-Software im Zusammenspiel mit der Siemens HiPath TK-Anlage bietet, werden von den Mitarbeitern als sehr komfortabel bewertet. Dazu zählen zum Beispiel die Anruflisten und die Möglichkeit, Faxe direkt aus dem System zu verschicken und zu empfangen. Die „Software für die Kundeninteraktion“ macht das Arbeiten übersichtlicher, da sie unabhängig vom vorhandenen CRM- oder ERP-System auf alle wichtigen Datenbanken zugreifen kann, in denen die Kundeninformationen gespeichert sind. Der Mitarbeiter erhält die Daten als Pop-up auf den PC, sodass alle wichtigen Informationen sofort präsent sind. In einer Art „Unified Desktop“⁴ kann er zudem direkt auf integrierte Websites und andere Software zugreifen – das Gespräch kann damit effizient und für den Anrufer angenehm gestaltet werden.

Zusammenarbeit mit Zukunft

Als multimediales „Contact Center“ für Sprache, Fax und E-Mails stellt agenTel intelligente Automatisierungsfunktionen zur Verfügung, die den Arbeitsalltag erleichtern. Der im System integrierte Gesprächsmitschnitt mit Suchfunktion garantiert die Qualität der Telefonate. Schwachstellen im Support werden so schnell sichtbar. Auswertungen können sowohl in Echtzeit als auch historisch durchgeführt werden. Sie erreichen den Gruppenleiter automatisch per E-Mail und müssen nicht mehr manuell erstellt werden. Beim DAD ist in naher Zukunft die Umstellung auf die neueste Version der Software geplant. „Dabei werden wir schauen, ob noch weitere Module für uns nützlich sein können.“, teilt der Leiter des Service Centers Leasing & Fuhrparks mit. „Außerdem ist gerade eine Aufstockung auf etwa 120 Lizenzen

geplant.“ Beim Deutschen Auto Dienst setzt man also auf eine langfristige Zusammenarbeit mit Voxtron. Man ist von den Vorteilen überzeugt – nicht nur für die Mitarbeiter und das Unternehmen, sondern auch für die Kunden. ■



Ralf Mühlhoyer
Geschäftsführer der Voxtron GmbH
Ahlen, Deutschland

Weitere Informationen:
www.voxtron.de
 Pressekontakt: Lena Wambach
 WORDFINDER LTD. & CO. KG
 Lornsenstraße 128-130
 22869 Schenefeld
 Tel. +49 (0) 40 840 55 92-24
lw@wordfinderpr.com
www.wordfinderpr.com

⁴: Unified Desktop ist ein Desktop, der alle benötigten Programme in einer Anwendung zusammenfasst.