

Multichannel Support Center im EVU

# Kontakt auf allen Kanälen

Das klassische Call Center, in dem ausschließlich Telefonate auflaufen, hat ausgedient. Das Internet hat Einzug in die Kommunikation zwischen EVU und Kunden genommen. Das E-Mail-Aufkommen in einem Support Center wird täglich größer. Die Mitarbeiter benötigen Werkzeuge um die Bearbeitung aller Kommunikationskanäle nebeneinander zu gewährleisten.

**D**urch die Öffnung der Märkte der Versorgungsunternehmen müssen diese eine stetig wachsende Zahl Anfragen ihrer Kunden verarbeiten. Gleichzeitig werden die Anfragen durch individuelle Anforderungen der Kunden zunehmend komplexer. Die wachsende Zahl der eingehenden Telefonate und E-Mails wird vor allem von größeren Versorgungsunternehmen über Support Center verarbeitet.

Professionelle Anrufbearbeitung durch ACD

Bei überregional agierenden Unternehmen, wie auch bei der Mehrzahl der EVU, gehen die meisten Anfragen immer noch telefonisch ein. Support Center bedienen sich hierzu einer automatischen Anrufverteilung (engl. Automatic Call Distribution, ACD). ACD-Systeme können in Telefonanlagen integriert werden oder über Drittanbieter an die Schnittstellen der Anlage angebunden werden. Neben einer einfachen hierarchischen oder rotierenden Verteilung der Anrufe auf die Agenten unterstützen professionelle Systeme auch die speziellen Fähigkeiten der Mitarbeiter. Damit ist es möglich, die Anrufe bevorzugt auf die für ein bestimmtes Thema ausgebildeten Mitarbeiter zu routen. Erst wenn diese nicht zur Verfügung stehen, werden die Anrufe an Agenten mit geringeren Fähigkeiten (engl. Skills) vergeben. Man spricht daher vom »Skill Based Routing«.

ACD-Systeme bieten bei höherer Last Warteschlangen mit entsprechenden Ansagen, dabei erhalten die Kunden die Möglichkeit, über »Interactive Voice Response« (IVR) auf Basis des Mehrfrequenzverfahrens durch Drücken der Zifferntasten des Telefons die Warteschlange

zu wechseln. Damit kann gezielt ein Ansprechpartner für eine bestimmte Problemstellung ausgewählt werden.

Professioneller Service auch bei hoher Last

Dazu ein Beispiel: ein Energieversorgungsunternehmen bietet seinen Kunden über eine 0800-Nummer eine kostenfreie Support-Line an. Diese soll einheitlich sowohl für vertriebliche als auch für technische Anfragen genutzt werden. Dazu erhält der Anrufer die Möglichkeit, über die »1« den Vertrieb oder über die »2« die Technik zu erreichen. Bei hohem Anrufaufkommen wird der Kunde nicht direkt vermittelt werden können. Durch Wahl einer weiteren Ziffer soll der Kunde auf einem Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen, die später von den Agenten bearbeitet werden soll. Wichtig ist dabei, dass der Anruf auf dem Anrufbeantworter ebenso wie ein aktueller Anruf aktiv vom System an den Agenten signalisiert und vermittelt wird. Hier sollen natürlich vergleichbare Regeln für die Verteilung gelten, wie bei der direkten Verteilung. Das bedeutet, dass ein konventioneller Anrufbeantworter für die Integration in ein Support Center nicht in Frage kommt. Die Priorität von Nachrichten des Anrufbeantworters soll gegenüber aktuellen Anrufen geringere Priorität besitzen, um ein Auflaufen und somit eine Eskalation von immer mehr Calls auf den Anrufbeantworter zu vermeiden. Die Abarbeitung der Calls auf dem Anrufbeantworter wird in den meisten Fällen einen Rückruf durch den bearbeitenden Agenten mit sich bringen. Auch dieser Anruf sollte weitestgehend vom System koordiniert werden, so dass eine definierte und reproduzierbare Abarbeitung des Calls garantiert werden kann.

Aus Sicht der ACD handelt es sich bei direkten Anrufen und Calls des Anrufbeantworters um unterschiedliche Techniken, da die Initialisierung des Anrufbeantworters – im Gegensatz zu den aktuellen Anrufen – durch das ACD-System stattfindet. Das ACD-System muss daher genau über den Zustand des Agenten informiert sein. Während die Telefonanlage vereinfacht nur zwei Zustände, nämlich telefonierend oder frei kennt, wird für die Entscheidung des ACD-Systems der



Dipl.-Chem. *Roland Janke*,  
Vorstand und verantwortlich für  
die Projektierung und Realisierung  
von In- und Outbound Call Centern,  
Incas AG, Krefeld.

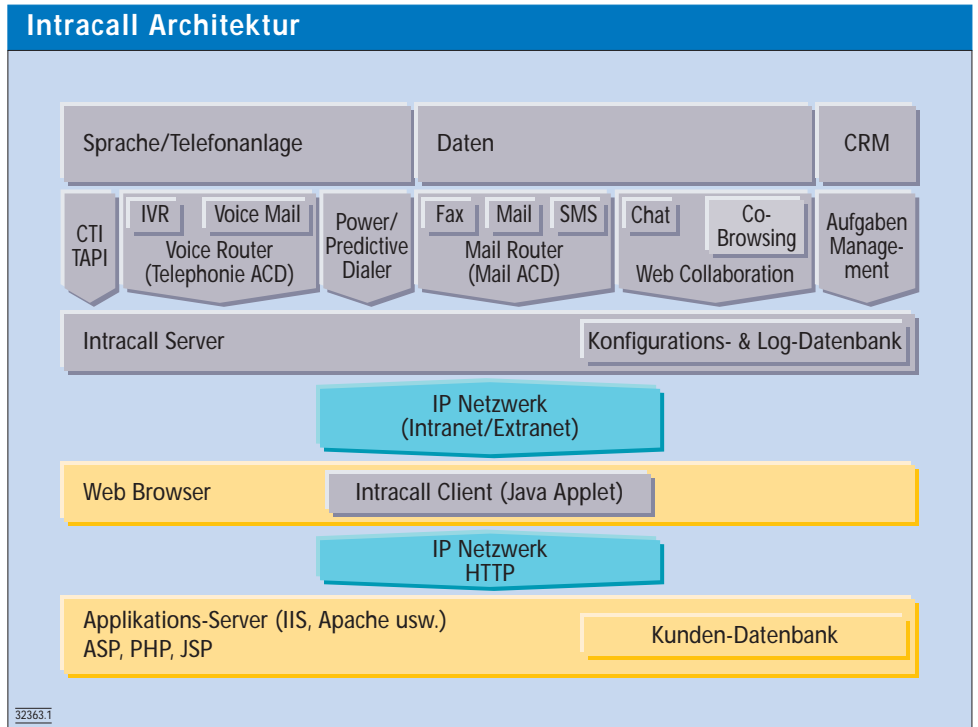
Zustand des kompletten Calls benötigt. Ein Call setzt sich mindestens zusammen aus dem eigentlichen Telefonat und einer nicht genau zu beziffernden Nachbearbeitungszeit. Die Nachbearbeitungszeit ergibt sich aus der Pflege der Daten vor allem der Kontakt-Historie des Kunden in der im Support Center verwendeten Software. Dabei kann es sich um eine Erweiterung der eingesetzten kaufmännischen Lösung handeln oder um eine dedizierte Support-Center-Software. Im weiteren Sinne handelt es sich hierbei um eine CRM-Software. Da die Telefonanlage nicht über diese Nachbearbeitungszeit informiert sein kann, muss die CRM-Software den Status des Calls über eine Schnittstelle an die ACD übermitteln. Dies geschieht gleichzeitig über eine entsprechende Schnittstelle im CRM-System. Der Nutzen einer Support-Center-Lösung hängt somit sehr direkt mit der Integrationsfähigkeit des CRM- und des ACD-Systems zusammen.

Die Automatisierung der Handgriffe des Agenten zum Telefonieren kann über die CTI-Schnittstelle der Telefonanlage erfolgen. Dem Mitarbeiter wird hiermit durch die Nutzung von Headsets die Bedienung am Telefon durch Wählen bzw. Ablegen und Auflegen des Hörers abgenommen. Auch hierbei ist die Integration in das CRM-System wesentlich.

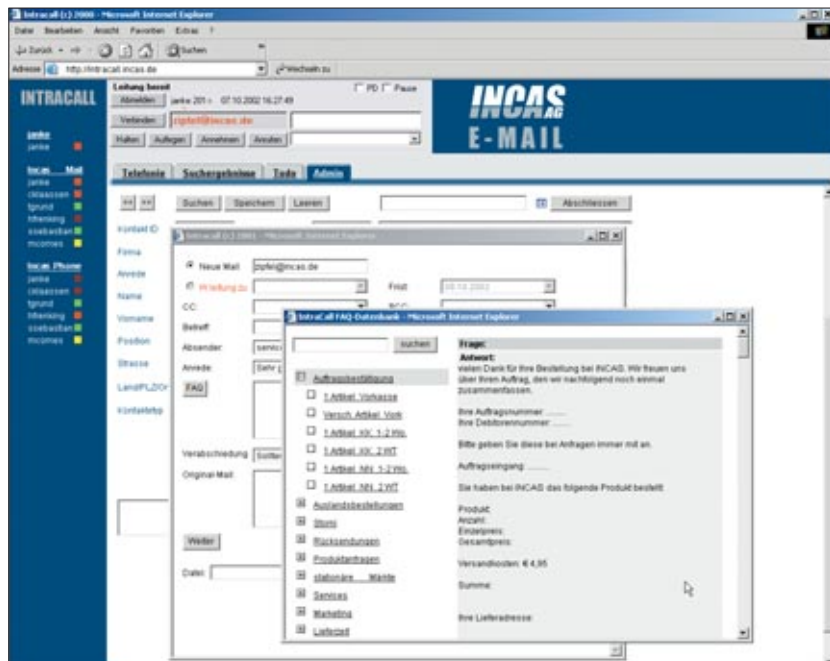
Dem Agenten wird durch die automatisierte Verteilung der Anrufe die Koordination seiner Arbeit erheblich vereinfacht. Gleichzeitig erhält der Kunde den in diesem Moment bestmöglichen Support.

### Bewältigen der E-Mail-Flut

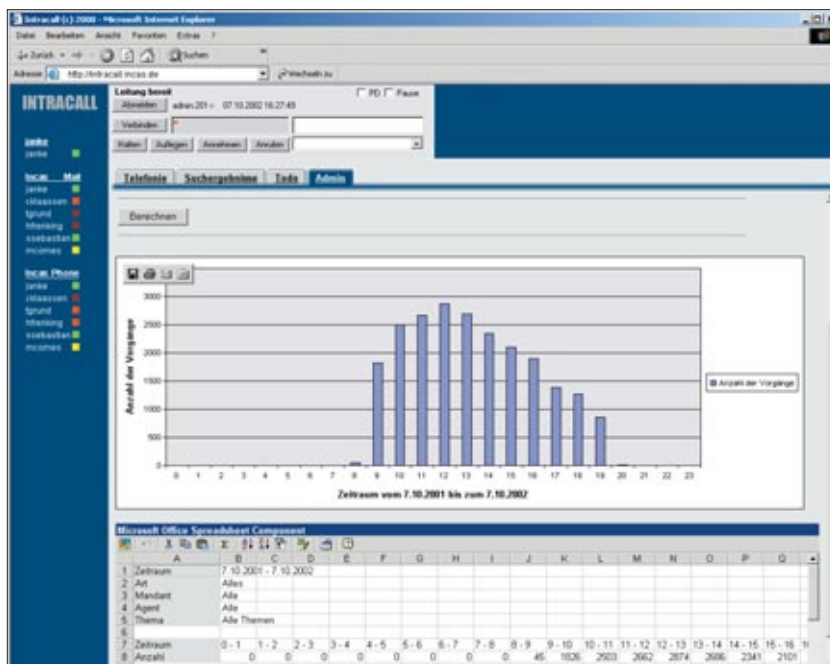
Durch das Internet mit seinen zahlreichen neuen Diensten werden auch Support Center gefordert, diese neuen Kanäle zu öffnen. Das wichtigste Medium zum persönlichen Austausch von Daten ist mit weitem Abstand das E-Mail. Das E-Mail-Aufkommen wächst täglich, so dass die Bearbeitung eingehender Anfragen einem definierten Workflow unterliegen muss. Da die Anfragen inhaltlich zu den Anfragen via Telefon gleich sind, liegt die Bearbeitung der E-Mails durch die gleichen Agenten nahe. Die Bearbeitung durch ein konventionelles E-Mail-Programm ist hierbei jedoch wenig attraktiv. Die E-Mail-



Eine Multichannel ACD beherrscht durch die Verwaltung der wichtigsten Kontakt-Kanäle eine gleichzeitige Bearbeitung von Telefonie und z. B. E-Mail. Ein Applikationsserver auf Basis von Web-Technologie garantiert dabei für den Kunden ein Höchstmaß an Flexibilität



E-Mail Frontend der Incas AG: Alle Masken sollten auf größtmögliche Effektivität für den Agenten ausgelegt werden. Das E-Mail Frontend wird durch die Integration von Templates oder ein FAQ-System sehr effizient



Die Statistik gibt dem Betreiber des Support Centers die Übersicht über die genutzten Dienste und den Service-Level

Anfragen sind ebenso wie Telefonate als Calls zu verstehen, die unter Umständen einen komplexeren Bearbeitungsprozess mit sich bringen können. Dazu kann gehören, dass die Anfrage an einen Spezialisten weitergegeben werden muss. Das E-Mail-System muss in diesem Fall bis zur Beantwortung an den Kunden einen offenen Call kenntlich machen, so dass der Agent bzw. der verantwortliche Supervisor über den Zustand des Calls informiert ist. Der Kunde könnte durch den Agenten einen Zwischenstand erhalten. Bei der Antwort des Spezialisten an den Agenten via E-Mail muss das System die Zugehörigkeit der Antwort zu dem offenen Call eigenständig erkennen, so dass der Agent die Antwort im Wesentlichen nur noch an den Kunden weiterleiten muss.

Der beschriebene Formalismus bietet durch den Einsatz einer ACD, die gleichermaßen Telefonie und E-Mail behandeln kann, einen enormen Vorteil durch die effektive Bearbeitung der Calls. Vor allem können auch gemischte Calls – bestehend aus einer Anfrage via E-Mail, einer Rückfrage via Telefon und einer abschließenden Antwort via E-Mail – durch das System gesteuert werden, ohne dass der Agent durch andere Calls in seiner Tätigkeit gestört wird. Durch die parallele Verwaltung von mehreren Kontaktkana-

nälen bzw. Medien spricht man hier von einer »Multichannel ACD«. Solche Systeme beherrschen auch die Priorisierung von Diensten gegeneinander. So ist es beispielsweise denkbar, die Bearbeitung einer E-Mail durch ein eingehendes Telefonat zu unterbrechen, um nach Abschluss des Telefonats automatisch von der ACD zur Bearbeitung der E-Mail zurückgeführt zu werden.

Die Bearbeitung der E-Mails kann durch die Integration eines Systems von Vorlagen und Beispielantworten im Sinne von Templates und einem FAQ-System (FAQ, Frequently Asked Questions) noch effektiver gestaltet werden. Die Mitarbeiter sind somit in der Lage auf Basis der Vorlagen eine qualifizierte Antwort mit sehr geringem zeitlichen Aufwand zu geben. Ein solches FAQ-System kann die Arbeit der Mitarbeiter beim Telefonieren natürlich ebenso vereinfachen.

#### Integration neuer und alter Medien

Die meisten EVU sind durch Websites im Internet vertreten und wollen auf diesem Wege Neukunden gewinnen. Aber auch bestehenden Kunden soll über die Internet-Präsentation ein Mehrwert geboten werden. Nicht immer sind diese Informationen selbsterklärend, so dass seitens des Kunden der Kon-

takt zum Anbieter gesucht wird. Diese Anforderung kann in einfachen Fällen durch E-Mail-Formulare gelöst werden. Da der Kunde aber möglichst umgehend mit der gewünschten Information versorgt werden soll, bietet sich die Integration einer Call-me-back-Funktion an, durch die der Kunde bei Angabe seiner Rufnummer augenblicklich durch das Call Center einen Rückruf erhält. Das gemeinsame Betrachten und Surfen durch die Webpräsentation mit »Escorted Browsing« stellt heute den Gipfel des technisch Machbaren dar.

Neben den genannten neuen Medien stellen aber auch alte Bekannte wie das in die Jahre gekommene Fax einen beliebten Kommunikationsweg dar. Durch geeignete Gateways ist es möglich, eingehende Faxe in E-Mails umzuwandeln, und deren Bearbeitung somit auf dem aufgezeigten Weg zu ermöglichen. Die Antwort kann für den Agenten absolut transparent erneut über Fax durch eine entsprechende Konvertierung erfolgen. Mit Briefen kann durch Integration von Archivierungssystemen in ähnlicher Weise verfahren werden.

Das Support Center erhält durch den Einsatz einer Multichannel ACD eine vollständige Übersicht der gesamten Historie der Kunden. Die Einträge im System werden unabhängig von der verwendeten Technologie, also dem Kanal, geloggt und stehen somit für weitere Auswertungen zur Verfügung, die eine verbesserte Kommunikation und in der Folge einen geringeren Support-Aufwand bedeuten.

Das Multichannel Support Center stellt durch die parallele Bereitstellung aller Kontaktkanäle einen erheblichen Mehrwert für den Kunden und den Anbieter dar. Dadurch wird die Kundenzufriedenheit deutlich gesteigert und das Abwandern zum Wettbewerb verhindert.

(32363)

info@incas.de

www.incas.de