

TeleTalk

Call Center-Management, CRM & Telekommunikation



Feuerprobe bestanden

Die Contact Center-Software Intracall der Krefelder Incas AG ist erwachsen geworden. Die web-basierte Multichannel-CTI-Lösung, seit Jahren in mittleren Support Centern bewährt, hat sich auf Antrieb für den Einsatz auf weit über 100 Outbound-Arbeitsplätzen bei einem Telemarketer skalieren lassen.

Stefan Pollok, Vorstand der Incas AG, ist zuversichtlich: „Jetzt hat Intracall die Überlegenheit seines technischen Konzepts endlich beweisen können.“ Die web-basierte CTI-Lösung (Computer Telephony Integration) der Incas AG, die ohne Software-Installation auf den Arbeitsplätzen der Agents auskommt, ist bei einem Telemarketinganbieter in Düsseldorf mittlerweile auf 180 Arbeitsplätzen im Einsatz. „Mit der Skalierung gab es keine Probleme“, unterstreicht Pollok, „es läuft alles reibungslos, und die Vorteile der Architektur von Intracall kommen hier voll zur Geltung.“

Bislang hatte Intracall vor allem Verbreitung in IT-Helpdesks gefunden. Dort wurde zum einen die einfache Administration des webbasierten Systems geschätzt, da am Client-Arbeitsplatz lediglich ein gängiger Browser und ein Telefon benötigt werden, Softwarepflege und Datensynchronisation beschränken sich ganz auf den Server. Zum anderen kam den Support-Teams, für die stete Verfügbarkeit Trumpf ist, die Homeoffice-Funktion von Intracall zugute. Angemeldet über das Intranet werden Calls auf den Apparat des Mitarbeiters umgeleitet. Die Benutzersoftware besteht aus individualisierbaren Webseiten, ein Ticket-System ist integriert.

„Unsere ursprüngliche Grundvorstellung zielte allerdings auf virtuelle Call Center im Outbound-Einsatz ab“, schildert Pollok. Mit

Anbindung an die Unternehmenssoftware über die TAPI-Schnittstelle und den Powerdialer, inzwischen mit Predictive Dialing-Funktion, ist Intracall für dieses Einsatzgebiet durchaus prädestiniert. Darüber hinaus bindet das Multikontakt-Management auch E-Mail-Verkehr ein sowie Web-Kontakte über den Callback-Button. Umso mehr freut es den Incas-Vorstand, dass die Lösung ihre volle Leistungsfähigkeit jetzt auch im harten Geschäftsalltag beweist.

Der Intracall-Server ist eine reine Windows-Applikation, die mittels dieser Plattform über die TAPI-Schnittstelle an die bestehende TK-Anlage angebunden wird. Neben dem Intracall-Server samt Voice- und Mail Router erfordert das System einen Webserver, der dynamische Webseiten mit Active Server Pages-Technik erzeugt. Incas-Vorstand Roland Janke erklärt: „Derzeit setzen wir auf Windows 2000 mit Internet Information Server. Intracall und Webserver können durchaus auf einer Hardware laufen, ab zehn Mitarbeitern aufwärts raten wir aber zur Trennung auf zwei Geräte. Dann lässt sich das System aber sehr hoch und stabil skalieren.“

In dieser Konfiguration hat die Incas-Software nun auch ihre Feuerprobe im Out-

bound-Einsatz bestanden. Bei 180 Anwendern seien Dutzende Calls pro Sekunde keine Seltenheit. Trotzdem habe die CTI-Lösung technisch stets sauber reagiert und auch im Zeitverhalten überzeugt.

Für die Zukunft sehen die Vorstände nun ihren Markt im Support- und Call Center-Bereich wachsen. Auch für Sprach-Daten-Konvergenz in Voice over IP-Netzen ist ihre Lösung von vornherein ausgelegt. Aber Intracall kann mehr sein, als eine reine Call Center-Software, unterstreicht Roland Janke: „Der wachsende CRM-Gedanke in den Unternehmen und die Telearbeit-Funktionalität unseres Systems machen Intracall auch für ganz andere Einsatzszenarien interessant.“

► ARNE GRÄVEMEYER

COMPOSING: TT

SONDERDRUCK
für die
INCAS AG



Für Call Center jeder Größe

Roland Janke, Vorstand der Incas AG, kann auf eine lange Entwicklungszeit verweisen: Mit dem Aufkommen der ersten Voice over IP-Lösungen 1997 begann sein Unternehmen die Programmierung einer eigenen CTI-Applikation.

TT: Wo liegen die Anfänge der Call Center-Lösung Intracall?

Janke: 1997 mit dem Aufkommen der ersten Router mit Telefonie-Funktionen wie beispielsweise von Bintec fesselte mich der Gedanke an eine zusammenwachsende Daten- und Telefoniewelt. Die Standortunabhängigkeit, die das IP-Netz eröffnet, faszinierte mich. Da war die Idee geboren, über die CTI-Entwicklung eine Intranet-Lösung zu gestalten, die auch bestehende Softwareapplikationen einbezieht und beispielsweise Kunden direkt aus dem ERP-System heraus anzuwählen. Wir setzten von Anfang an auf Microsoft-Technik und die TAPI-Schnittstelle, die wir gleich in unseren Prototypen 1998 implementierten.

TT: Was konnte diese frühe Lösung?

Janke: Man konnte über sie telefonieren, anrufen und Gespräche bereits ins Homeoffice umleiten. Das Controlling lag ganz in der Zentrale. Der Mitarbeiter hatte zu Hause keinen technischen Aufwand, weder durch Installationen noch durch Datenabgleiche. So ließen sich Outbound-Aktionen steuern. Wir hatten auf sehr direktem Weg ein virtuelles Call Center geschaffen.

TT: Und wann gingen Sie damit an die Öffentlichkeit?

Janke: Intracall haben wir erstmalig im Herbst 1999 auf der Exponet in Köln präsentiert. Unsere CTI-Lösung wuchs in der Folge um das Kontaktmanagement und die Verwaltung von E-Mails. Die Server-Komponente wurde professionalisiert und das Java-Applet auf dem Client zu einer Middleware aufgewertet. Die Applikationen werden in diesem System von einem konventionellen Webserver bereitgestellt. Da das Prinzip einer webbasierten Contact Center-Lösung bis

dahin völlig neu war, haben wir unsere Lösung als europäisches Patent angemeldet.

TT: Woher kamen Verbesserungsideen?

Janke: Im Frühjahr 2000 bekamen wir von Bintec die Anfrage, deren deutschlandweiten Endkundensupport zu übernehmen. Als Call Center-Betreiber, zunächst mit gerade fünf Plätzen, konnten wir unsere eigene Lösung weiterentwickeln und eigene Erfahrungen aus der Praxis direkt einfließen lassen.

TT: Was gab den letzten Schliff?

Janke: Es sind zahlreiche Kundenanfragen in Intracall eingeflossen. Die Kundenhistorie, das Aufgabenmanagement, die ACD wurde leistungsfähiger, persönliche Agent Skills lassen sich zuordnen, das Zusammenspiel

Janke: Wir sind am stärksten mit der Homeoffice-Lösung in den Markt gegangen. Auf reges Interesse stieß dabei zu unserem Erstaunen stets, dass Intracall auf der Client-Seite keine Installation erfordert – für uns eigentlich eine Selbstverständlichkeit. Diesen Vorteil und unsere Webbasiertheit schätzen bislang vor allem Unternehmen im IT-Bereich, so dass wir derzeit überdurchschnittlich stark in IT-Support Centern vertreten sind. Ein Bereich, in dem Homeoffices übrigens ziemlich verbreitet sind.

TT: Aber Sie hatten doch von Beginn an eine Outbound-Lösung konzipiert ...

Janke: ...die im Sommer 2001 als solche auch ihren großen Durchbruch erlebte. Seit-

„Aufgrund seiner Webbasiertheit kann Intracall optimal an die Prozesse unserer Kunden angepasst werden.“

Roland Janke, Vorstand Incas AG



Telefon- und E-Mail-Bearbeitung erlaubt heute Priorisierungen. Und wir setzen nun konsequent auf ISDN auf, indem wir unsere Voice Router – also die klassische ACD – über die Schnittstelle CAPI anbinden.

TT: Sie verkaufen eine webbasierte Lösung, wie sieht es mit Web Collaboration aus?

Janke: Die derzeit häufig angefragte Call-back-Funktion hatten wir schon lange – sie entstand als Nebenprodukt unseres Outbound-Powerdialers. Die Funktion Co-Browsing hatten wir weit oben auf der Todo-Liste, aber die Kundenwünsche diesbezüglich gingen deutlich zurück. Beim Chatten kann ein Agent beispielsweise kein Gefühl für die Ernsthaftigkeit des Kundeninteresses entwickeln. Zudem hat er beim Co-Browsing keine Chance, die Länge des Gesprächs zu kontrollieren, da ufern schnell die Kosten aus.

TT: Was ist das wichtigste Argument für Intracall?

dem sind wir bei einem Outbound-Telemarketer im Einsatz, der mit unserer skalierbaren Lösung mittlerweile 180 Plätze verwaltet. Auch hier übrigens hatte unser Vorteil – keine Installationen auf den Clients – ein erhebliches Gewicht.

TT: Wohin entwickeln Sie sich weiter?

Janke: Aktuell arbeiten wir an einem Tool, mit dem sich Gesprächsleitfäden effektiv aufbauen lassen. Wir entwickeln ein Ticketsystem und für den Telemarketing-Bereich Predictive Dialing. Derzeit sind unser Markt Call Center in allen Größenordnungen und Unternehmens-Call Center. Langfristig wollen wir unsere CTI-Lösung auch in andere Unternehmen hineinragen. Zu webbasierter Unternehmenssoftware à la Mysap bieten wir das passende Kommunikationssystem mit Mehrwert, etwa für CRM-Projekte gleich die Kundenhistorie und -qualifizierung.

▶ TT



Intracall schafft Flexibilität

Die Krefelder Incas AG hat eine völlig neu konzipierte CTI-Lösung entwickelt, die webbasiert die Anbindung von einzelnen Telearbeitsplätzen bis hin zum virtuellen Contact Center ermöglicht. Jeder telefonierende Mitarbeiter im Unternehmen oder im Homeoffice lässt sich so an die Unternehmenssoftware anbinden.



FOTO: INCAS

Intracall ist eine CTI-Software (Computer Telephony Integration), die zusätzlich über eine eigene ACD (Automatic Call Distribution) verfügt, über Sprachportal-funktionalität sowie über einen Powerdialer für den Outbound-Einsatz. Die Clients des webbasierten Systems benötigen lediglich einen Webbrowser, weitere Softwareinstallationen samt Pflege und Administration sind nicht erforderlich. Auf diese Weise eignet sich das System insbesondere für den Einsatz in Unternehmen mit heterogener Betriebssystem-Architektur und zur Einbindung von Telearbeitsplätzen, etwa in Form einer virtuellen Call Center-Erweiterung.

Die webbasierte Konzeption ermöglicht den Aufbau verteilter Call Center. So ist Intracall ursprünglich mit seinem Powerdialer für den Einsatz in einem virtuellen Outbound-Call Center konzipiert worden. „Falls es beim Verbindungsaufbau mit dem Agent im Homeoffice zu Verzögerungen kommt, bleibt der Kunde davon in diesem Szenario unberührt“, verdeutlicht Incas-Vorstand Roland Janke. Durch die Hinzufügung einer eigenen ACD-Lösung samt Voice- und Mail Router ist heute genauso das Inbound-Szenario üblich.

Support-Spezialisten werden bei Bedarf eingebunden

Durch die Implementierung eines Überlauf-routings können zu Spitzenzeiten Homeoffice-Mitarbeiter in den laufenden Betrieb

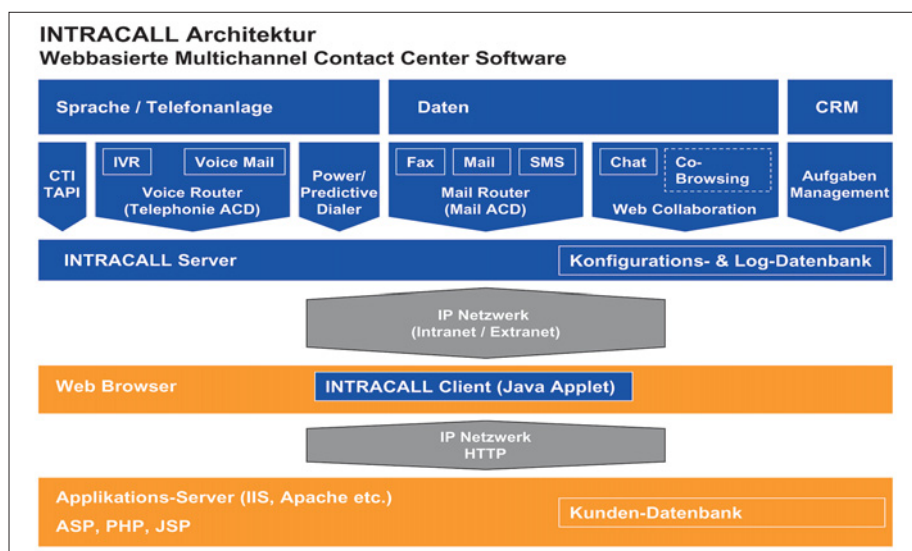
integriert werden. Auf diesem Weg kann das Vorhalten einer Maximalbesetzung vermieden werden. Speziell im Helpdesk-Bereich bietet sich die Nutzung dieser Funktionalität an, um sehr teure Spezialisten für den Second- und Third Level Support nicht fest an das Call Center binden zu müssen.

Neben der Sprach-Daten-Konvergenz via Voice over IP unterstützt Intracall die Sprachübertragung mittels konventioneller Telefonie. Im Falle der Homeoffice-Integration werden dabei Konferenzen zwischen dem Telearbeiter, dessen virtuellem Arbeitsplatz im Unternehmen und dem Kunden geschaltet. Der Telearbeiter wird so völlig transparent in die Telefonieumgebung des Unternehmens integriert. Über den Einsatz im Call Center hinaus ermöglicht die CTI-Lösung das Roaming von Mitarbeitern im Unternehmen. Durch interne oder externe Konferenzschaltung oder mittels VoIP kann der Mitarbeiter sein Telefon und die Telefonie-Informationen im Unternehmen an jedem Arbeitsplatz nutzen.

Und durch VoIP kann die herkömmliche Telefonie jederzeit ergänzt oder ersetzt werden, um so etwa erhebliche Kosten zu sparen. Entsprechende Bandbreite vorausgesetzt, können sogar Homeoffice-Arbeitsplätze durch VoIP-Einsatz integriert werden.

Einsatz in Call Centern und im Unternehmen

An dieser Stelle wird klar, dass der Unternehmenseinsatz der CTI-Lösung auch außerhalb der Call Center lohnt. Sei es durch die Einbindung von Telearbeitern im Homeoffice, die genannte Roaming-Fähigkeit im Unternehmen oder durch das computer-



GRAFIK: INCAS

Intracall beherrscht durch die Verwaltung der wichtigsten Kontaktkanäle die gleichzeitige Bearbeitung von Telefonie und zum Beispiel E-Mail.



unterstützte Telefonieren mit Anbindung an die Unternehmenssoftware, bei dem sich individuelle Bildschirmmasken den Telefonieereignissen zuordnen lassen.

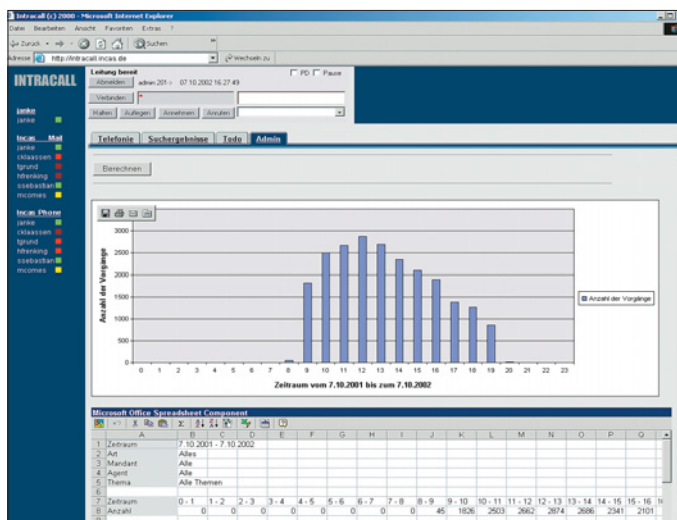
Roland Janke weist auf einen weiteren Vorteil einer CTI-Lösung im Unternehmen hin: „Die Verknüpfung der Telefonanlage mit der Unternehmenssoftware ist ein Kernstück jeder CRM-Strategie, da auf diese Weise eine komplette Kundenhistorie automatisiert erstellt werden kann.“ So bietet Intracall den Mehrwert einer fundierten Kundenqualifizierung.

Um eine größtmögliche Anzahl Telefonanlagen zu unterstützen, wurde als Standard-schnittstelle die von Microsoft entwickelte TAPI als Basis verwendet. Für größere Telefonanlagen, die im Allgemeinen auf den CSTA-Standard setzen, wird eine geeignete Middleware geliefert, die wiederum eine TAPI-Schnittstelle erzeugt. Neben den klassischen Telefonanlagen unterstützen übrigens auch moderne IP-basierte Systeme wie Cisco Call Manager oder die 3Com NBX die TAPI-Schnittstelle.

E-Mail-Management ist integriert

Die Lösung zur effektiven Beantwortung vieler E-Mail-Anfragen aus Webformularen und POP3-Mailboxen ist der integrierte Intracall-

E-Mail-Manager. Dieses Modul setzt auf das gleiche Skill based Routing wie auch der Voice Router. Die Unterstützung von Musterantworten sowie ein Eskalationsmanagement sorgen für einen hohen Servicelevel. Wird beispielsweise eine E-Mail über einen definierten Zeitraum hinweg nicht bearbeitet, so wird darüber eine Benachrichtigung an den Gruppenleiter geschickt, der dann weitere Mitarbeiter zur E-Mail-Bearbeitung heranziehen kann. Durch den Einsatz einer Mail to Fax- beziehungsweise Fax to Mail-Middleware lassen sich Faxe nahtlos in den E-Mail-Workflow eingliedern. Gleiches gilt für die Integration von SMS.



Effizienzanalyse: Statistiken werden online auf dem Server erstellt. Für weitere Auswertungen werden die Daten per Mausklick direkt in Excel übernommen.

Die Intracall-ACD ist jederzeit über den Status der Mitarbeiter informiert, da sie nicht nur die Telefonate, sondern auch deren Nachbearbeitung berücksichtigt. Ebenso wird auch die Bearbeitung anderer Medien, wie E-Mail und Fax verwaltet. Anrufe, die nicht direkt von einem Agent entgegengenommen werden können, gelangen in die Warteschleife, die ACD-Queue. Dort hört der Anrufer einen Ansagetext oder Wartemusik, beziehungsweise in einer kostenpflichtigen Hotline möglicherweise auch das Freizeichen. Das integrierte IVR-System (Interactive Voice Response) kann dem Wartenden allerdings noch weitere Optionen eröffnen, beispielsweise einen anderen passenden Gesprächspartner etwa aus dem Vertrieb anzusprechen oder einfach eine Nachricht auf Band zu hinterlassen. Auch die hier hinterlegten Sprachnachrichten werden für den Agent transparent in einer dedizierten Queue verwaltet. Ein individuell ausgearbeitetes Sprachportal eröffnet darüber hinaus die Möglichkeit, Nachrichten interaktiv abzufragen, so

INCAS AG

Die 1996 gegründete Incas AG mit Sitz in Krefeld umfasst heute über 30 Mitarbeiter. Das Unternehmen versteht sich als Softwareanbieter und Systemhaus, betreibt zudem aber auch ein eigenes Call Center und bietet Mitarbeiterschulungen an. Den Vorstand bilden die Unternehmensgründer Roland Janke als technischer und Stefan Pollok als kaufmännischer Leiter sowie Stephan Otten als Leiter Call Center und Schulung.

dass sich der persönliche Kontakt zum Mitarbeiter oftmals schon erledigt.

Daten für die Effizienzanalyse

Alle Ereignisse bis hin zu unbeantworteten Anrufen werden in einer Datenbank abgelegt und lassen sich durch individuelle Auswertungen in Beziehung zueinander setzen. Auf diese Weise entstehen Ereignisprotokolle mit Telefonnummern und Uhrzeit, Statistiken über ein- und ausgehende Anrufe oder die Call-Dauer. Auf Basis ihrer persönlichen Informationen können Mitarbeiter ihr Zeitmanagement optimieren. Und anhand der durchschnittlichen Anrufverteilung über den Tag kann der Supervisor seine zur Verfügung stehenden Ressourcen steuern.

Zudem ist Intracall mehrmandantenfähig und erlaubt so nicht nur die Berücksichtigung der Mandantenzugehörigkeit eines Kunden beim Skill Based Routing, sondern natürlich auch eine dedizierte Auswertung der Calls zusammengefasst nach den jeweiligen Auftraggebern.

Anpassung an die Unternehmensprozesse

Um individuelle Anpassungen gerade im Call Center-Betrieb zu ermöglichen, nutzt Intracall serverseitig Scriptsprachen wie Microsofts Active Server Pages. Auf Basis der sich im Paket befindenden SQL Server von Microsoft lassen sich andere unternehmens-eigene Datenbanken integrieren. Dies kann direkt auf Basis von SQL, über eine ODBC-Schnittstelle oder auf Basis von XML geschehen. Durch den Aufruf der dynamischen Webseiten ist der Mitarbeiter stets auf dem aktuellen Stand, sein Browser benötigt dazu lediglich Java-Fähigkeit. Die Nutzung der Programmiersprache PHP ermöglicht darüber hinaus auch die Anbindung von Apache-Servern unter Linux. ▶ TT

AUSSTATTUNG DES SERVERS

Die Voraussetzungen für die Installation des Intracall-Servers sind

- eine Telefonanlage mit TAPI- oder CSTA-Schnittstelle.
- Falls die Telefonanlage nur über eine CSTA-Schnittstelle verfügt, ist eine Middleware zur Konvertierung der CSTA-Daten auf TAPI erforderlich.
- Die ACD erfordert seitens der Telefonanlage als Basis-/Primär-Multiplex-Anschluss eine S0-/S2M-Schnittstelle.
- Der Server für das Intracall-System beruht auf Windows 2000 Server.

Als CTI-Client dient jeder gängige Webbrowser mit Java-Unterstützung.