

Neue Technik im Callcenter

Frank Steinwender
Callcenter Tagung
Berlin, 19. März 2013

- **Online Kundenberater-Chat**
- **E-Commerce Bestellannahme**
- **Call-me-back Button**
- **Web Collaboration / Web und Callcenter Zusammenarbeit**

<http://www.call-center.de/callcenter-services/info/e-callcenter.html>

- **Automatische Archivierung aller E-Mails**
- **Autoresponse, Empfangsbestätigung**
- **Integration von E-Mail in bestehende Kundenmanagement-Systemen**
- **Integration mit CRM, Work-Force-Management und ACD**

<http://www.call-center.de/callcenter-services/info/e-callcenter.html>

- **Databasemanagement**
- **Adressqualifizierung**
- **Dublettenabgleich**
- **Rufnummernrecherche**
- **Umzugsdatenbank-Abgleich**

- Sprachautomation, virtuelles Call Center Sprachportale
- Multichannel-Kommunikation, Kundenkommunikation auf allen Kanälen
- Workforcemanagement
- Social Media Integration
- Real Time Interaction Management
- Quality Monitoring
- Cloud http://www.funkschau.de/telekommunikation/services/article/86177/0/Pro_und_Contra_Contact-Center_in_der_Cloud/
- Interaction-Process-Automation
- Interactive Intelligence
- Geschäftsprozess-Automatisierung
- CaaS Communication-as-a-Service
<http://www.funkschau.de/telekommunikation/services/article/86179/0/Contact-Center-as-a-Service/>
http://www.funkschau.de/telekommunikation/know-how/article/100089/0/Interactive_Intelligence_Germany_Communications-as-a-Service/
- www.ccw-blog.de/technik-it-losungen/technik-it-losungen

...werden zunehmend im Outbound-Bereich eingesetzt. In Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren des Projektes (Anzahl eingesetzter Agenten, durchschnittliche Gesprächsdauer, erwartete Dauer laufender Gespräche, erwartete Erreichbarkeit von Kunden) wählt das System permanent Rufnummern aus der Gesamtmenge der Kunden-Datenbank an.

Ein erreichter Kunde wird unverzüglich an einen freien Agenten vermittelt. Bei passender Konfiguration wird eine enorme Produktivitätssteigerung in Anrufe pro Agent erreicht. Nach Gesprächsende wird dem Agenten sofort der nächste Kunde in der Leitung vermittelt

Kommt eine Verbindung zustande, ohne dass ein freier Agent verfügbar ist, so legt der Dialer auf. Das wird vom Angerufenen, zumal wenn es mehrmals geschieht, als Belästigung empfunden.

- <http://www.invisionwfm.com/de/produkte/bedarfsprognose/forecastpro>
- **ForecastPro liefert detaillierte Prognosen Ihres zukünftigen Personalbedarfs auf Grundlage historischer Informationen.**
- **ForecastPro ermöglicht es, beliebige Kennzahlen (z.B. Umsatz, Anzahl Kundenkontakte, durchschnittliche Transaktionsdauern, zu produzierende Stückzahlen etc.) zu definieren, für die historische Daten gesammelt oder Prognosen erstellt werden sollen. Die Art der Daten ist nicht beschränkt, so dass selbst exotische Kennzahlen wie Wetterdaten erfasst werden können.**

- Zur Berechnung der benötigten Anzahl an Agenten im Callcenter ist die Erlang-C-Formel geeignet. Diese wurde zu Beginn des 20. Jahrhunderts vom dänischen Mathematiker und Telekommunikationsingenieur Agner Krarup Erlang entwickelt. Die Anzahl der benötigten Telefonleitungen kann mit der Erlang-B-Formel errechnet werden.

Erlang C ist ein synonymer Ausdruck für ein Warteschlangenmodell, das vom dänischen Mathematiker Agner Krarup Erlang am Anfang des 20. Jahrhunderts entwickelt wurde, um die Wahrscheinlichkeit und die mittlere Dauer von Wartezeiten bei der Telefonvermittlung zu benennen.

Heute wird das Erlang C Modell sowie die Formel u. A. in Callcentern eingesetzt, um aus den vorgegebenen Größen *Anrufvolumen*, *Anzahl Bedienstationen* (Agenten) und *mittlerer Bedienzeit* einen Servicelevel oder (indirekt über eine Servicelevel-Vorgabe) einen Personalbedarf zu ermitteln.

$$\text{Arbeitsvolumen } a = \frac{\text{Anzahl der Anrufe} \cdot \text{Bearbeitungszeit}}{3600 \text{ Sekunden}}$$

- **VoltDelta erreicht Automatisierungsraten von über 90 Prozent auf virtueller Contact-Center-Plattform bei vierfacher Steigerung von Anrufvolumen**

<http://www.ccw-blog.de/technik-it-losungen/technik-it-losungen/1262-voltdelta-erreicht-automatisierungsraten-von-uber-90-prozent-auf-virtueller-contact-center-plattform-bei-vierfacher-steigerung-von-anrufvolumen>

- Ein Virtuelles Callcenter ist ein Callcenter, dessen Mitarbeiter nicht an einen Standort und feste Arbeitszeiten gebunden sind, sondern im Home Office mit Hilfe von spezieller Software flexibel agieren. Der Auftraggeber bekommt die Leistung des Virtuellen Callcenters als Software as a Service (SaaS) und folgt damit dem Prinzip des Cloud Computing: lokale Software-Installationen werden überflüssig, denn zahlreiche Software-Features vereinen sich zu einem einfach zu bedienenden Format und machen die Verwaltung der Projekte in Echtzeit in einem Webbrowser möglich.

- **Obwohl die Arbeitszeiten ohne klassisches Nine-to-Five-Stundenmodell frei eingeteilt werden können, verpflichten sich die Berater, zu bestimmten Zeiten gewisse Kapazitäten für die Mitarbeit zur Verfügung zu stellen. So sind die *Call Agents* für den Kunden rund um die Uhr und ortsunabhängig erreichbar. Zur Qualitätskontrolle ist es möglich, dass Kunden ihre Beratung im Anschluss benoten und damit die Grundlage für die zukünftige Anrufverteilung schaffen: Schlechte Beratung führt dazu, dass der betreffende Agent zukünftig weniger Gesprächsvolumina erhält.**
- **Der Auftraggeber zahlt nach einem On-Demand-Abrechnungsmodell bzw. pay as you go, z. B. auf Minutenbasis.**

- **Einer aktuellen Studie des Headset-Anbieters Jabra und Frost & Sullivan zufolge sind dezentrale Call Center mit Mitarbeitern im Homeoffice die Zukunft der Branche. Gründe dafür: Niedrigere Fixkosten und bessere Möglichkeiten, geeignetes Personal für die Arbeit im Kundenkontakt zu finden.**

<http://www.callcenterprofi.de/Nachricht/19997.html>

- Unter Mystery Shopping bzw. Testkauf werden im allgemeinen Verfahren zur Erhebung von Dienstleistungsqualität subsumiert, bei denen geschulte Beobachter, sogenannte Testkäufer, als normale Kunden auftreten und reale Kundensituationen wahrnehmen.
- Das Dienstleistungsgeschehen wird dabei nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog bewertet.

- **Social Media Manager überwacht die Vorgänge auf verschiedenen Kanälen (z. B. Twitter, Facebook, RSS-Feeds und andere Anwendungen). Jede Interaktion wird zur Bearbeitung an Avaya Contact Center geleitet. Social Media Manager enthält ein Toolkit mit komplexer Textverarbeitungstechnologie zur Ermittlung der Sprache und der Relevanz der Nachricht, zur Erkennung von Spam und zur Informationsklassifizierung. Ein Kontextmodul für soziale Medien stellt Kontextinformationen öffentlicher Webseiten, wie Facebook oder Twitter, und anderer interner Datenbanken dar. Dies gibt dem Agenten oder Experten ein vollständiges Kundenprofil und ein besseres Verständnis über die Art und Weise des Kontakts über das soziale Medium.**

- **Computer Telephony Integration (CTI, Rechner-Telefonie-Integration) ist die Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung.**
- **CTI ermöglicht, aus Computerprogrammen heraus, den automatischen Aufbau, die Annahme und Beendigung von Telefongesprächen, den Aufbau von Telefonkonferenzen, das Senden und Empfangen von Faxnachrichten, Telefonbuchdienste, sowie die Weitervermittlung von Gesprächen.**

- Ein Realtime-Decision-System oder RTD-System bzw. Echtzeitentscheidungssystem ist ein wissensbasiertes System, das den Mitarbeitern (sog. Agenten) eines Call Centers ermöglicht, ihren Anrufern (sog. Inbound-Kunden) noch während des Telefonats (*realtime*) maßgeschneiderte Angebote zu unterbreiten.
- Noch während der Agent und der Anrufer miteinander sprechen, gleicht das RTD-System mit Hilfe von Data-Mining das Profil des Anrufers mit den Sortimentsdaten des Unternehmens ab und bietet dem Agenten Angebote und Produkte an, die bei dem Anrufer den meisten Erfolg versprechen. Automatisch werden Angebote samt Argumenten, Kunden- und Produktdaten am Bildschirm angezeigt, und der Agent kann die Gelegenheit sofort nutzen, um vorzuschlagen und zu argumentieren, was den Anrufer am meisten interessiert.

- Mit einem Sprachdialogsystem (engl. *Voice Portal*), auch IVR-System (*Interactive Voice Response*), können Anrufer über das Telefon oder andere akustische Medien teil- oder vollautomatisierte natürlichsprachliche Dialoge führen.
- Beispiel:

Anrufer: „Wie ist das Tages-Hoch und der aktuelle Kurs der Aktie Siemens in Frankfurt?“.

Antwort des Sprachdialogsystems: „Das Tages-Hoch von Siemens in Frankfurt ist xxx,yy Euro und aktuell steht Siemens bei xxx,yy Euro.“

- Informationen und Auskünfte am Telefon, z. B. Fahr- und Flugpläne
- Automatische Bestellung/Reservierung am Telefon, z. B. Ticket-Hotline, Katalogbestellungen, Telefonbanking
- Automatische Telefonzentrale/Vermittlung
- Vorqualifikation/Autorisierung von Anrufern, z. B. Abfrage der Kundennummer bzw. PIN
- Intelligente Wartefelder von Call-Centern
- Stör-Ansage-Management
- Televoting, Gewinnspiele am Telefon

- **Datenschutz**
- **Arbeitsschutz**
- **Mitbestimmung**
 - L+V
 - Arbeitszeit
 - Lohn Grundsätze
 - Akkord und Prämiensätze

Frank Steinwender

Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e. V.

Westenhellweg 92 - 94, 44137 Dortmund

Tel. 0231 24 96 98 -23 mobil: 0173 209 77 51

Fax 0231 24 96 98 - 41

Mail: frank.steinwender@tbs-nrw.de

Web: www.tbs-nrw.de