

## **Fünf Contact Center-Trends**

**Intelligente, halbautomatisierte Systeme ermöglichen pro-aktiven Kundenservice und sind nahtlos mit CRM-Lösungen integriert**

***Die BSI-Projektleiter haben aus den zahlreichen Contact Center-Projekten die derzeit am stärksten nachgefragten Features zusammen getragen. Demnach werden vor allem halbautomatische Contact Center-Lösungen nachgefragt, die die Agenten einerseits leiten, aber andererseits genügend Freiraum für einen individuellen, pro-aktiven Kundenkontakt lassen. Die personalisierte Ansprache gewinnt wieder an Bedeutung, verdrängt aber nicht den großen Effizienzdruck, unter dem Contact Center stehen.***

Call- und Contact Center sehen sich mit einem Dilemma konfrontiert: Sie sollen einen qualitativ möglichst hochwertigen Kundenservice zu kleinstmöglichen Preisen liefern. Dies erfordert hocheffiziente IT-Lösungen. BSI Business Systems Integration AG betreut verschiedenste Projekte im Contact Center-Bereich. Die Projektleiter haben die fünf aktuell am stärksten gewünschten Contact Center-Trends zusammengefasst.

### **Trend 1: Optimierte, intuitive Workflows**

Der Mensch ist im Contact Center nach wie vor unersetzlich. IT-Lösungen sollten die Agenten dabei unterstützen, dem Kunden schnell und unkompliziert weiterzuhelfen. Möglich wird dies durch vorgegebene, einfach verständliche Prozesse, die die Contact Center-Mitarbeiter durch den einzelnen Fall hindurch führen sowie gegebenenfalls Reaktionsleitfäden und Dokumente anbieten. So kann der Mitarbeiter im Contact Center eines Kreditkartenunternehmens beispielsweise einem zur Kündigung entschlossenen Kunden einen günstigeren Alternativvertrag anbieten, weil die Contact Center-Lösung entsprechend den Kundenmerkmalen und dem Geschäftsvorfall „Kündigung“ Alternativvorschläge und Argumentationshilfen anbietet. „Intelligente, intuitive Prozesse sparen doppelt Geld, indem Agenten die Kunden einerseits schneller und kompetenter beraten können und Contact Center-Manager ihre Mitarbeiter andererseits weniger lange für Schulungen freistellen müssen“, weiß Adrian Bucher, Projektleiter bei BSI Business Systems Integration AG.



## **Trend 2: Vom reaktiven Kundenservice zum pro-aktiven Management von Kundenerfahrungen**

Die Arbeit in Contact Centern ist zwar nach wie vor größtenteils reaktiv. Eines der Ziele ist es jedoch auch, Kundenerfahrungen pro-aktiv zu managen. Im Idealfall wird dabei auf ein negatives Erlebnis, das in einer Beschwerde im Contact Center resultieren würde, bereits bei Schadensfall reagiert und in ein positives Erlebnis umgewandelt. So wird ein Kunde, dessen Paket nicht rechtzeitig zugestellt werden kann, per SMS über die Verzögerung informiert. Kann der Kunde nicht vorinformiert werden, erhält er bei Anruf im Contact Center die Information, dass die Lieferung wegen eines Schienenproblems noch in der regionalen Sammelstelle liegt, aber am nächsten Tag mit einem Gutschein als Entschädigung zugestellt wird. Kundenerfahrungen pro-aktiv managen heißt, Beschwerden und Anfragen an das Contact Center möglichst zu minimieren und möglichst viele Informationen über den Kunden und sein Problem zur Hand zu haben, um aktiv Lösungen anbieten zu können. Intelligente Software-Tools unterstützen die Agents dabei. Die Service-Kosten bleiben auf einem überschaubaren Niveau und der Kunde ist zufrieden.

## **Trend 3: Von Vollautomatischen zu halbautomatischen Systemen**

Jeder, der sich schon einmal durch ein mehrstufiges Telefonleitsystem wählen musste, kennt das: eigentlich möchte man viel lieber mit einer echten Person sprechen. „Ein Mensch kann, im Gegensatz zu einer Maschine, persönliche Erfahrungen und Empathien in sein Urteil einfließen lassen und flexibel reagieren. Automatisierung macht dann Sinn, wenn man die Arbeit von Agenten vereinfacht und schneller macht und den Kunden dadurch besser und schneller bedienen kann“, kommentiert Bucher von BSI. So sucht das System beispielsweise während der Anruf im Contact Center eingeht im Telefonbuch bereits nach der Nummer, vergleicht diese mit den vorhandenen Datensätzen und öffnet den passenden Kontakt. Der Agent muss somit nicht erst aufwändig die Kontaktdaten des Anrufers abfragen und kann sich sofort der Problemlösung widmen.

## **Trend 4: Effiziente Nutzung des Kundenkontakts**

Sollte das System keine Übereinstimmungen zwischen der Nummer des Anrufers und den vorhandenen Daten finden, werden die neuen Daten zeiteffizient erfasst. Intelligente Contact Center-Lösungen machen es Agents so einfach wie möglich, neue Daten ins System einzupflegen oder bestehende zu ändern. „Angesichts der knappen Zeitbudgets in Contact



Centern sollte die Datenpflege so einfach und zeitsparend wie möglich erfolgen können“, weiß Bucher. Darüber hinaus wird über kurze Fragen Feedback zu bereits erworbenen Produkten oder Dienstleistungen erhoben. Schließlich werden sämtliche Kundenkontakte historisiert und so aufbereitet, dass sich auch andere Mitarbeiter schnell darin zurechtfinden.

### **Trend 5: Integration mit CRM-Systemen**

„Das i-Tüpfelchen bei Contact Center-Projekten ist die Integration mit dem CRM-System“, so Bucher weiter. Damit können Informationen, die im Contact Center gewonnen wurden im Unternehmen weiter genutzt werden. Das Marketing spricht Zielgruppen beispielsweise in Mailings individueller an. Das Call Center kann anschließende Outbound-Aktionen zielgenauer planen. Der Verkauf erhält Rückmeldung über die Zufriedenheit mit einzelnen Produkten. „Kunden sehen Unternehmen als eine Einheit, nicht als Ansammlung isolierter Kanäle und Abteilungen. Als Voraussetzung dafür brauchen Unternehmen auf den Kunden ausgerichtete Geschäftsprozesse, ein zugrunde liegendes, integriertes CRM-System (inklusive Social CRM) und Contact Center-Werkzeuge“, erklärt Michael Maoz, Vice President und Distinguished Analyst bei Gartner Research.

15. Juli 2009

### **Kontakt:**

Catherine B. Crowden, BSI Business Systems Integration AG, Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 (0)56 484 16 24, M +41 (0)76 426 15 30, F +41 (0)56 484 19 30  
[catherine.crowden@bsiag.com](mailto:catherine.crowden@bsiag.com), [www.bsiag.com](http://www.bsiag.com)

**Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden.** BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für jede Beziehung und jede Aufgabe – Verkauf, Marketing, Service, Multichannel Contact Center. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, APG, Commerzbank, Hermes Logistik, Holcim, Landis+Gyr, PostFinance, PricewaterhouseCoopers, Roche, Schweizerische Post, Sika, Swiss Life, Tamedia, Viseca und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Dank Service Oriented Architecture lassen sich die Lösungen in jedem IT-Umfeld integrieren.