

Mathias Hassler\*

# WENIGER IVR, MEHR KUNDEN- ERLEBNIS

*Im Gespräch mit den Callcenter-Leitern an der CCW 2014 ist mir aufgefallen, wie sehr das Thema IVR polarisiert. Unternehmen lieben die Sprachdialogsysteme und loben deren Effizienz. Für Kunden ist die IVR häufig ein rotes Tuch. Ich habe mich gefragt, wofür Unternehmen den detaillierten IVR-Wulst zur Vorqualifikation der Kundenanliegen überhaupt benötigen. Und kam zu einer spannenden Schlussfolgerung.*

«IVR – ja oder nein?» Hier scheiden sich die Geister in Sprachdialogsystem-Verweigerer und -Befürworter. Beide haben überzeugende Argumente bei der Hand.

## Was für eine IVR (Interactive Voice Response) spricht:

- Während der CCW kam es bei einem Telekom-Provider zu einem vierstündigen Daten-Roaming-Ausfall – hier hätte eine vorgeschaltene IVR 80 Prozent der Anrufe aus dem Ausland abfangen können.
- Vor allem geplante Service-Unterbrüche sind regelrecht prädestiniert für eine IVR. Noch schöner ist natürlich, ergänzend dazu den Kunden proaktiv vorab zu informieren.
- Ein Defekt im Verteilzentrum oder schlechte Wetterbedingungen kosten der Transportwirtschaft hunderttausende Anrufe – eine IVR hilft.

## Was gegen eine IVR spricht:

- Frei nach dem Amazon-Prinzip «Know me and remember me» wollen Kunden erkannt und ohne Umwege direkt zum richtigen Ansprechpartner bzw. zum letzten Agent verbunden werden (Last Agent Routing).
- Wahrscheinlichkeiten: Das System erkennt die Anrufursache. Wie wahrscheinlich ist es zum Beispiel, dass ein Kunde, der gestern seine Rechnung erhielt, heute eine Frage dazu hat? Warum muss er erst seine Sprache und seine 17-stellige Kundennummer bereithalten, wenn er (und sein Problem) schon an seiner Telefonnummer identifiziert werden könnte?

- Wofür braucht man eigentlich das 1, 2, 3, ..., n Menü, wenn Multi Skill Agents durch die Prozesse geführt werden?

Dieser dritte Punkt liess mich kurz innehalten. Ist eine komplexe IVR mit vielen Menüpunkten ein Zeichen dafür, dass die Mitarbeiter das Prozesswissen im Kopf haben, und nicht im System vorfinden? Denn wenn Multi Skill Agents mit geführten Prozessen arbeiten, benötigen sie doch gar keinen detaillierten IVR-Wulst zur Vorqualifikation der Kundenanliegen, oder doch?

## IVR: Ja, aber intelligent!

Ich persönlich finde den Mix zielführend – eine intelligente IVR, die mögliche Probleme der Kunden antizipieren und den Anrufer zum richtigen Mitarbeiter routen kann. Hier ist heute schon vieles möglich, insbesondere wenn die IVR auf die Daten des zentralen CRM zugreifen kann. Auch im Thema «geführte Prozesse» werden noch nicht alle Potenziale ausgenutzt. Dabei liefern diese die Antwort auf die IVR-Frage, wenn systemtechnisch nicht klar ist, weshalb ein Kunde anruft. Mitarbeiter werden hier von einer einzigen Oberfläche heraus durch die Prozesse geführt. Drittsysteme und Wissensdatenbanken sind in diese Oberfläche integriert, sodass der Agent nicht zwischen zig Anwendungen wechseln muss. Der Agent hat die Sicherheit, alles richtig zu machen. Der Kunde erhält schnell die richtige Information. Und das Unternehmen profitiert von exakten Reportings zu den Anrufursachen, der Dauer für einzelne Prozess-Schritte und möglichen Optimierungspotenzialen. Ausserdem sind die Mitarbeiter effizienter, wenn alle Umsysteme in eine Ansicht eingebunden sind. Und neue Mitarbeiter sind viel schneller produktiv, was bei der hohen Fluktuation in den Service-Centern einen wichtigen wirtschaftlichen Aspekt darstellt.

## Der Weg zu den geführten Prozessen

Ich empfehle, mit den häufigsten Prozessen zu beginnen, Spezialfälle aussen vor zu lassen und in weiterer Folge die Prozesse flexibel zu erweitern und anzupassen. Das Visual skizziert den Prozess zu den geführten Prozessen.

**«Mit der etappenweisen Schulung ist es uns gelungen, die Agents bereits nach weniger als drei Wochen (statt früher drei Monaten) an der Front arbeiten zu lassen.»**

*Thomas Vorburger, Head Operations Management, Aduno-Gruppe*

**«Eine kluge Kombination von CTI, Rufnummernkonzept und Prozessführung sind der ungeliebten IVR in jedem Fall vorzuziehen.»**

Michael Barbarino, Bereichsleiter Kundenservice, Hermes Logistik Gruppe

**Fazit**

Nutzt man im 1st Level geführte Prozesse, in welche Know-how-Daten eingebunden sind, kann man dem Kunden jede Menge IVR ersparen. Es wird allerdings immer Skills geben, deren Wissen man nicht durch einfache Prozessführung komplett abbilden kann. Dazu zählt beispielsweise das Beschwerdemanagement. Ein «alle können alles» wird es auch mit geführten Prozessen nicht geben, weil manche Kunden-

anliegen so einzigartig sind wie die Kunden selbst. Wenn man aber zu 100 Prozent vorbereitet ist, kann man auch zu 100 Prozent improvisieren. Und Mitarbeiter, die lösungsorientiert mitdenken, sind heute wie morgen das kostbarste Gut im Contactcenter.

*\*Mathias Hassler ist CRM-Experte bei BSI Business Systems Integration AG und spezialisiert auf Contactcenter, die für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen Mehrwert stiften.*

**«PostFinance setzt die IVR nur zurückhaltend und in Kombination mit einem cleveren Callrouting ein. Damit kann die Balance zwischen den Anforderungen an Multi Skill Agents und der Integration des Kunden in den IVR-Prozess optimal gehalten werden.»**

Patric Marchand, Leiter Service Excellence, PostFinance AG

