

TeleTalk

Call Center-Management, CRM & Telekommunikation

4Com
Systemhaus
für Mehrwertdienste & IP-Telefonie

www.4com.de

Qualität im Call Center

Das Ziel eines Inbound-Call Centers sollte es sein, die Probleme der Anrufer im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit schnell zu lösen. Erstmals gibt es eine Lösung, die Kundenzufriedenheit in Echtzeit ermittelt.

Folgende Fragestellung ist für das Management möglichst aktuell für diese Zielsetzung zu beantworten:

Wie zufrieden sind die Anrufer mit der Call Center-Dienstleistung?

Feiner differenziert stellt sich die Frage nach der Freundlichkeit und Kompetenz des Agenten, der Anrufer-Problemlösung oder der Erreichbarkeit des Call Centers in der Kundenwahrnehmung. Die Antwort wird derzeit – wenn überhaupt – meist durch vereinzelte Testanrufe (Mystery Calls) ermittelt. Eine „Live-Kundenbefragung“ wäre viel zu teuer, aufwändig und nicht zeitnah.

Das Problem

Auftraggebern von Call Center-Dienstleistern werden als Auswertung nur quantitative technische Daten aus Sicht des Call

FAZIT

Ziel eines Call Centers ist die Kundenzufriedenheit. Diese lässt sich mit herkömmlichen Mitteln wie Testanrufen nicht repräsentativ messen. Echte Kundenbefragungen waren dagegen teuer, aufwändig und nicht zeitnah. Die Lösung kommt aus dem Hause 4Com in Form einer innovativen Kundenzufriedenheitsbefragung per IVR-Sprachsystem nach Gesprächsende mit dem Agenten. Diese Dienstleistung kostet nur ca. 30 Pfennige pro Anruf inkl. einer Echtzeit-Auswertestatistik im Web. Eine Kombination mit Marketingfragen ist besonders interessant. Demo: (0511) 33 42 401

Centers wie Wartezeit, Gesprächsdauer etc. zur Verfügung gestellt. Ist diese „Servicelevel“-Auswertung nicht nur eine Krücke? Möchten die Auftraggeber nicht vielmehr die aufgezählten Fragen beantwortet bekommen – gerade bei einer Erstbeauftragung des Dienstleisters?

Die Lösung

Für dieses grundlegende Problem gibt es nun eine Lösung. Erstmals ist es möglich, die Kundenzufriedenheit über eine breite Kundenbasis in Echtzeit sehr preiswert zu ermitteln: Das Unternehmen 4Com, Systemhaus für Mehrwertdienste, bietet eine Dienstleistung namens „Qualitäts-Check“. Der Qualitäts-Check beinhaltet eine Echtzeit-Servicequalitätsmessung per automatisierter Kundenbefragung nach dem Gespräch mit dem Agenten. Die Kosten pro Befragung inkl. Auswertung betragen nur ca. 30 Pfennige.

Die Funktionsweise

Eine vom Auftraggeber gewünschte Anzahl von Anrufern im Call Center (1-100%) wird am Ende einer Beratung auf die IVR-



Die grafische Echtzeitauswertung der 4Com Kundenzufriedenheitsbefragung per IVR-Sprachsystem ist im Web minutenaktuell für den Auftraggeber abrufbar.

Plattform von 4Com weitergeleitet. Der Call Center-Kunde beurteilt die Beratungsqualität durch Beantwortung eines IVR-basierenden Fragenkataloges. Typisch sind Fragen nach der Zufriedenheit mit der Beratung, der Freundlichkeit des Mitarbeiters oder der Problemlösung. Die Frage- und Antwortmöglichkeiten sind variabel. Die Beurteilung

durch den Anrufer erfolgt zum Beispiel nach dem Schulnotensystem (1 - 6) per Sprache oder Zifferwahl am Telefon. Die Auswertung erfolgt automatisch direkt nach Abschluss des Gespräches. Für jede Fragestellung wird eine minutenaktuelle Tagesdurchschnittsnote ermittelt. Auch offene Fragestellungen sind möglich. In diesem Fall werden die Aufsprachen als Audiodatei umgehend per E-Mail an das Call Center versandt. Der Auftraggeber hat per Internet jederzeit weltweiten Zugriff auf die grafische Echtzeit-Statistik. Um für den Anrufer einen zusätzlichen Anreiz zu schaffen, ist zudem ein Gewinnspiel inkl. Gewinnerziehung integrierbar.

Zielgruppe Inbound-Call Center

Das Angebot richtet sich an Inbound-Call Center und hier gleichermaßen an Inhouse-Call Center von Unternehmen wie an Call Center-Dienstleister, die Wert auf eine hohe Qualität legen und dies ihren Auftraggebern vermitteln bzw. garantieren möchten. Interessant ist dieser Service überall dort, wo die Kundenzufriedenheit bei der Abwicklung von Inbound-Gesprächen einen hohen Stellenwert besitzt, wie zum Beispiel bei User Help Desk- oder Beratungs-Hotlines.

Vorteile für Call Center

Neben der Möglichkeit in Echtzeit zu erfahren, wie zufrieden ihre Kunden mit der Call Center-Dienstleistung wirklich sind, wird dem Anrufer im Call Center vermittelt, dass Kundenzufriedenheit für das Call Center im Mittelpunkt steht und Qualität sowie stetige Verbesserung das Ziel sind. Der Kunde hat das Gefühl: „Die tun was für ihre Service-Qualität!“. Die Frageauswertungen helfen zudem Verbesserungspotenziale aufzuzeigen und Schulungsmaßnahmen durch Vorher/Nachher-Auswertungen zu verifizieren. Call Center-Leitern wird somit ein Instrument in die Hand gegeben, um die Qualität und damit den Erfolg des Call Centers bzw. einen evtl. Schulungsbedarf auch ge-

genüber der Geschäftsleitung mit Zahlen zu belegen. Dabei ist – besonders für Auftraggeber von Call Center-Dienstleistern – wichtig, dass die Befragung durch ein unabhängiges externes Unternehmen ohne Beeinflussung des Befragten durch einen subjektiven Befragten durchgeführt wird. Durch die automatisierte Befragung ist zudem eine sehr preiswerte Befragung einer großen Anzahl von Anrufern in kurzer Zeit möglich. Die Befragung einer breiten Basis ermöglicht so eine repräsentative Stichprobe.

Vorteile für Call Center-Dienstleister

Der 4Com-Service lässt sich zudem für Call Center-Dienstleister ideal als Vertriebsinstrument zur Bestandskundenbindung und Neukundenakquise von Auftraggebern einsetzen. Er ist ein hervorragendes Instrument zur Wettbewerbsdifferenzierung und trägt zur Vertrauensbildung bei der Neukundenakquise bei. Die Skepsis bei potenziellen Auftraggebern bezüglich der Qualität des Dienstleisters, gerade bei komplexen Diensten, wird durch das offensive Angebot von Qualitätskontrollen per Kundenbefragungen viel leichter überwunden. Idealerweise dienen die ermittelten Durchschnittsnote der einzelnen Frageauswertungen dabei als Grundlage für echte Qualitätslevel-Agreements als Ergänzung zu Servicelevel-Agreements. Hierzu werden zwischen beiden Parteien Standardfragen vereinbart. Für jede Fragestellung wird eine Tages-, Wochen- oder Monatsdurchschnittsnote festgelegt, die der Dienstleistungsanbieter garantiert.

T.D.M. GmbH bietet 4Com-Service bereits an

Einer der ersten Call Center-Dienstleister, der diesen neuen Service offensiv seinen Auftraggebern anbietet, ist die T.D.M. GmbH aus Sarstedt. Qualität steht für TDM-Geschäftsführer Dietmar Klug an erster Stelle. Er sieht mit dem 4Com-Produkt die Möglichkeit, seinen Qualitätsanspruch potenzi-

ellen Auftraggebern zu verdeutlichen, die Beratungsqualität kontinuierlich zu überwachen und, falls notwendig, zu optimieren.

Aus den gleichen Gründen wird der hannoversche Citycarrier Hannover Telefon Partner GmbH den 4Com „Qualitäts-Check“ für sein User Help Desk-Call Center einsetzen, zumal überschüssige Kapazitäten als Dienstleistung an andere Unternehmen vermarktet werden sollen. Auch für Carsten Rückert, HTP-Call Center-Leiter, steht die Kundenzufriedenheit und Beratungsqualität an erster Stelle, und er sieht nun die Möglichkeit diese auch zu messen, um auf sich abzeichnende Trends schnell reagieren zu können.

4Com "Kunden-Check"

Besonders interessant ist diese Art der Kundenbefragung als Marketing-Research-Instrument. Zusätzlich zu Servicequalitätsfragen bietet es sich geradezu an, eine Frage zu dem Produkt oder der Marke zu stellen. Auch der ausschließliche Einsatz für diese Zwecke ist sinnvoll, um gezielte Markterhebungen durchzuführen, die in Zusammenhang mit dem Grund für den Anruf des Kunden stehen. Teure und langwierige Kundenbefragungen können so sehr viel schneller, preiswerter und gezielter erfolgen.

Neben den Marketing-Abteilungen von Unternehmen dürfte dieses Angebot besonders interessant für Meinungsforschungsinstitute sein, wenn ihre Auftraggeber ein Call Center für ihre Kunden betreiben. Kundenbefragungen lassen sich ohne „Belästigung“ der Kunden durch aktive Anrufe und den damit verbundenen Erreichbarkeitsproblemen erheben.

Demo: Die 4Com GmbH hat einen „Qualitäts-Check Demodienst“ zum Ausprobieren unter: Tel. (0511) 33 42 401 eingerichtet. Eine Demo-Statistik ist abrufbar unter www.4com.de/kundenlogin.php3. Der Benutzername und das Kennwort lauten jeweils „demo“.

▶ TT

Über 4Com

Die 4Com GmbH mit Sitz in Hannover ist ein Systemhaus für Mehrwertdienste & IP-Telefonie. Im Bereich Mehrwertdienste hat sich 4Com in den vergangenen 7 Jahren zu einem der führenden Anbieter in Deutschland entwickelt. Das Produktportfolio umfaßt IVR-Sprachdienste, SMS-, eMail-, FAX- und WAP-Dienste sowie Voice Portale.

Das 4Com-Leistungsspektrum umfaßt von der Beratung und Pilotierung über Lieferung von Komplettsystemen bis zum Betrieb von Mehrwertdiensten auf einer eigenen Service Provider-Plattform ein Fullservice-Angebot. Professionelle IVR-Aufsprachen werden im eigenen Tonstudio produziert. Namhafte Kunden schätzen die langjährige Erfahrung und Expertise von 4Com im Bereich Mehrwertdienste.

Kontakt

Holger Klewe
Tel.: 0511 3348-337
E-Mail: klewe@4com.de
4Com GmbH
Systemhaus für Mehrwertdienste & IP-Telefonie
Podbielskistrasse 325
30659 Hannover
www.4com.de