

## SCREEN- & CALL-RECORDING

# 4COM-REFERENZPROJEKT

## TELE2 nutzt das 4Com Call-Recording

### MITSCHNITT IN ABSCHNITTEN

Gespräche im Contact Center mitzuschneiden, ist eine gute Möglichkeit der Qualitätssicherung. Doch wirklich intelligent nutzbar wird die Sprachaufzeichnung erst, wenn sie ganz unterschiedliche Aufgaben erfüllt – und zwar parallel. Tele2 setzt hierfür eine Lösung von 4Com ein.

Der Telekommunikationsanbieter Tele2 versorgt aktuell rund 34 Millionen Kunden in elf Ländern mit Diensten und Produkten aus den Bereichen Festnetz, Mobilfunk, DSL, Kabel-TV sowie Content. In Deutschland ist das Unternehmen mit seinen Angeboten zur Preselection und dem Vollanschluss für Telefon und DSL erfolgreich. Die Kunden sollen dabei Kundenservice in Top-Qualität erhalten – und um diesen Anspruch technisch umzusetzen, kommen Dienste und Produkte des Serviceproviders 4Com aus Hannover zum Einsatz, darunter auch eine komplexe Lösung für die Sprachaufzeichnung im Contact Center : Denn Tele2 leistet seinen Kundenservice mit 350 Agenten an fünf Standorten und arbeitet dazu mit zwei Contact Center-Dienstleistern zusammen.

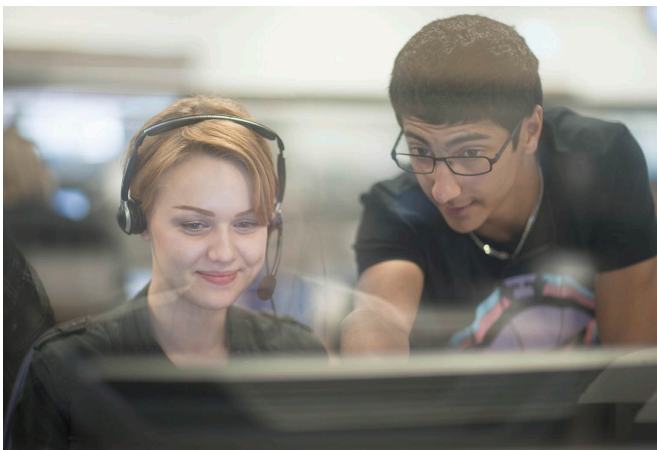
#### Gesprächsbereiche für jeden Zweck

Bislang wurde die Qualitätssicherung mittels Gesprächsaufzeichnung bei Tele2 sehr uneinheitlich gehandhabt: verschiedene Aufzeichnungssysteme, Speicherformate und

Archivierungsprozesse kamen zum Einsatz. Um dies zu vereinheitlichen und die Sprachaufzeichnung mit den übrigen Systemen für den Kundenservice zu harmonisieren, migrierte Tele2 die servicerelevanten Systeme, darunter Lösungen für ACD, IVR und Kundenbefragung, von anderen Anbietern zunächst komplett zu 4Com. Die Lösung zur Sprachaufzeichnung war anschließend eine besondere Herausforderung, denn die Gesprächsmitschnitte werden bei Tele2 für sehr unterschiedliche Verwendungszwecke erstellt: zur revisions-sicheren Archivierung von Vertragsabschlüssen und Vertragsbestandteilen, zur Abrechnung vertrieblicher Leistungen, zur Einholung des Kunden-Opt-Ins für die Kontaktaufnahme sowie zum Coaching und Training der Mitarbeiter beziehungsweise zur Bewertung und Verbesserung der Servicequalität.

Aus diesen unterschiedlichen Nutzungsformen ergeben sich sehr verschiedene rechtliche und datenschutzrechtliche Ansprüche an die Voicefiles was Löschung, Archivierung, Bereitstellung, Zugriff und Nutzung betrifft. Und längst nicht alle Mitschnitte umfassen das gesamte Gespräch: mitunter wird allein das Opt-In eines Kunden dokumentiert und dauerhaft archiviert, während das übrige Gespräch auf Wunsch des Kunden etwa gar nicht, oder zur Qualitätskontrolle zwar aufgezeichnet, fristgerecht aber wieder gelöscht wird.

Dass die Agenten zudem nicht wissen, welches ihrer Gespräche zu Trainingszwecken dokumentiert wird, sie aber dennoch in der Lage sein müssen, auf Wunsch des Kunden einen eventuellen Mitschnitt zu verhindern, macht die Sprachaufzeichnung besonders komplex – doch nach nur zwei Monaten stellten die Mehrwertdienste-Experten aus Hannover eine für Tele2 angepasste Lösung für die Mehrfachaufzeichnung bereit.



„Speicherung und Nutzung der Gesprächsaufzeichnungen wurden vor der Einführung der 4Com-Lösung natürlich mit den Betriebsräten der verbundenen Dienstleister abgesprochen. Und durch die Unterstützung der 4Com-Mitarbeiter, gelebte Transparenz und einen intensiven gegenseitigen Austausch konnten eventuell vorhandene Bedenken restlos ausgeräumt werden.“

Florian Senda, Manager Call Center Operations,  
Communication Services Tele2



Seither ist Tele2 in der Lage, in ein- und demselben Gespräch unterschiedlich lange Gesprächsabschnitte parallel für verschiedene Zwecke aufzuzeichnen und unterschiedlich zu verwenden, zu archivieren und zu löschen. Zusätzlich zu den üblichen Zwecken werden die Mitschnitte dabei auch dazu benutzt, besonders positive oder negative Kundenzufriedenheitsbewertungen zu verifizieren. Nicht selten zeigt sich dabei, dass die Einschätzung der Servicequalität extern und intern voneinander abweicht – und zwar in beide Richtungen.

### Voicefiles für verschiedene Zwecke

Seit dem Start der Lösung werden monatlich insgesamt bis zu 12.000 Gespräche oder Gesprächsabschnitte aufgezeichnet und genutzt. In Form einer Zwischenspeicherung liegen die Aufzeichnungen zunächst – in einem einheitlichen Format – bei 4Com, anschließend dann bei Tele2, wo auch die endgültige Archivierung erfolgt. Der Zwischenspeicher erlischt, sobald Tele2 die Daten abrufen und auf dem eigenen, internen Speicher ablegt, spätestens aber nach 28 Tagen. Ein umfas-

sendes Rechtekonzept regelt, welche Mitarbeiter zu welchen Aufzeichnungen für welche Zwecke welchen Zugang haben.

Natürlich wurde die Speicherung und Nutzung der Aufzeichnungen vor der Einführung der Lösung mit den Betriebsräten der verbundenen Dienstleister abgesprochen – wobei die Mitglieder des Betriebsrats hier erstmalig erlebten, dass nicht der Dienstleister selbst, sondern der Auftraggeber die Sprachaufzeichnung vornimmt. Doch durch die Unterstützung der 4Com-Mitarbeiter, gelebte Transparenz und einen intensiven gegenseitigen Austausch konnten mögliche Bedenken ausgeräumt werden.

Aufgrund dieser positiven Erfahrung steht das nächste Projekt mit 4Com bereits in den Startlöchern: Die Bildschirmaufzeichnung. Durch das Screen-Recording will Tele2 vor allem seine internen Prozesse und die Arbeitsabläufe im Contact Center verbessern. Nach der Klärung letzter rechtlicher und technischer Fragen geht die Screen-Recording-Lösung von 4Com, die bislang an einem Standort im Testbetrieb lief, jetzt in den Regelbetrieb über.

## ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay-per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre

lokalen Systeme angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

**4Com GmbH & Co. KG**  
**Hamburger Allee 23**  
**30161 Hannover**  
**Fon +49 (0) 511 300 399 - 09**  
**Fax +49 (0) 511 300 399 - 99**