

Prozesskosten lückenlos dokumentiert

Produktivität um sechs Prozent gesteigert

Heike Lischewski, Berlin

Datenbanken sind wahre Fundgruben, um die Geschäftstätigkeit eines Unternehmens zu beurteilen und zu steuern – das gilt auch für Contact Center im Finanzdienstleistungssektor. „Bei rund 120 Mitarbeitern sowie etwa 5 000 bearbeiteten Telefongesprächen täglich kann der notwendige Aufwand, der für eine exakte Auswertung betrieben werden muss, allerdings schnell ausufern“, weiß Ingo Czerwonka, Geschäftsführer der Proactiv Communication Center GmbH in Hilden bei Düsseldorf. Das Dienstleistungsunternehmen ist innerhalb des Geschäftsfelds Bancassurance der Talanx-Versicherungsgruppe eine hundertprozentige Tochter der Proactiv Holding AG. Seit dem Jahr 2000 betreibt es für seine Kunden CIV-Versicherungen, PB Versicherungen und PB Pensionsfonds ein Contact Center. 120 hochqualifizierte Mitarbeiter betreuen sowohl die Vertriebswege als auch die Endkunden der Versicherungsgesellschaften. Dabei summiert sich ihre Tätigkeit auf zirka 4 000 Inbound- und 1 000 Outbound-Gespräche täglich.

Erfolgsfaktor Auswertung

Angesichts der hohen Anruferanzahl, der großen Produktpalette sowie der unterschiedlichen

Auftraggeber leuchtet es ein, dass die Kundenkontakte regelmäßig statistisch aufbereitet werden müssen. Denn nur auf einer solchen Basis können eine ausreichende Anzahl von Mitarbeitern geschult, der tägliche Personaleinsatz realistisch geplant sowie die Dienstleistung exakt abgerechnet werden. Wenn Ingo Czerwonka etwa wissen will, wie viele Anrufe es auf der Telefonnummer gab, die bei den Kunden der PB Versicherungen zum Thema Riester-Rente bekannt ist, gibt ein Blick in die ACD-Statistik zwar Auskunft darüber, wie viele Menschen diese Nummer gewählt haben. Aber: „Etwa 20 bis 30 Prozent der an der Riester-Rente Interessierten rufen gar nicht über diese spezielle Leitung an“, so seine Erfahrung. Stattdessen wählen sie eine der zirka 200 anderen Telefonnummern, vielleicht etwa die der Hotlines zum Thema Lebens- oder Unfallversicherung. Für eine zuverlässige Aussage müssen die Agenten deshalb jeden ihrer bearbeiteten Anrufe entsprechend einordnen, und diese Klassifizierungen müssen wiederum für die Auswertung zugänglich sein.

Die zu diesem Zweck eingesetzte Softwareanwendung ist von einem IT-Mitarbeiter der Proactiv Communication Center GmbH vor ein paar Jahren selbst entwickelt worden. Als Stand-alone-Lösung war sie weder mit der vorhan-

denen Telekommunikationsanlage S8700 von Avaya noch mit dem Call-Management-System 13.0. des gleichen Herstellers vernetzt. Die Klassifizierung ein- und abgehender Gespräche erfolgt damit über eine so genannte „Ampel“: Der Agent erfasst den jeweiligen Status seiner Arbeit über drei verschiedene Buttons (Call, Nacharbeit oder Bereit). Wurde der Call-Button für die Anrufannahme angeklickt, öffnete sich auf dem Bildschirm ein neues Fenster. Dort konnte der Telefonberater den Auftraggeber markieren, für den er gerade aktiv war, das Thema des Anrufs und welche Tätigkeiten in diesem Zusammenhang erledigt werden müssen.

„Insgesamt ein sehr umständlicher Prozess“, meint Czerwonka heute. Diese Daten wurden bei der Proactiv Communication Center GmbH zunächst in einer Microsoft Access-Datenbank und später in dem Datenbanksystem MySQL gesammelt. Auf der Suche nach einer Softwarelösung für die Prozesskosten-Dokumentation, die einfacher zu verwalten sowie intuitiv zu bedienen ist, wünschten sich die Verantwortlichen des Unternehmens eine Anwendung, die überdies die Integration der „Ampel“ zulässt. „Ein Frontend von der Stange wäre diesen Anforderungen nicht gerecht geworden“, so das Ergebnis von Czerwonkas ersten Recherchen.

Maßgeschneidertes Standardprodukt

An dieser Stelle rückte der Agenten-Client SLY-Phone in den Fokus des Geschäftsführers – ein Standardprodukt mit besonderen Eigenschaften: „Dabei handelt es sich um ein Soft-

phone mit einer Benutzeroberfläche, die nahtlos an das Informations- und Kommunikationstechnik-Umfeld eines Unternehmens angepasst werden kann“, erläutert Peter Goldhagen, Senior Consultant bei Siemens Enterprise Communications in Hannover. Die Software lässt sich zudem über entsprechende Schnittstellen – unabhängig von der Herkunft des vorhandenen Telekommunikationssystems bzw. der verwendeten Datenbank – mit der vorhandenen Technik beim Anwender vernetzen.

Die nun realisierte Prozesskosten-Dokumentationslösung besteht aus dem Agenten-Client SLY-Phone, der dem Mitarbeiter im Contact Center mit seiner Arbeitsoberfläche alle Funktionen bereitstellt, die er für die tägliche

Arbeit benötigt. Zur Anbindung des Softphones wurde als Middleware ein Call-Coding-Server über die vorhandenen CSTA III-Schnittstellen an das vorhandene Avaya S8700-System angeschlossen. Damit bekommt der Agent nun auch Zugriff auf die Daten der Telefonanlage, die auf seinem PC-Bildschirm angezeigt werden.

Die Programmierer im Kölner „Center of Competence für Call Center“ von Siemens Enterprise Communications passten das SLY-Phone an die Avaya-Anlage an und programmierten die Benutzeroberfläche gemäß den Wünschen von Proactiv Communication Center GmbH. Seit Anfang März 2008 ist die Lösung flächendeckend installiert und läuft einwandfrei. „Natürlich gab es Anlaufschwierigkeiten, aber die

wurden schnell und engagiert behoben“, zeigt sich der Geschäftsführer zufrieden. Auch einen Release-Wechsel des Avaya-Systems hat die Prozesskosten-Dokumentationslösung inzwischen ohne Probleme überstanden.

Der neue Agenten-Client steht nun allen Mitarbeitern im Contact Center auf ihrem Arbeitsplatz-PC als ergonomische, übersichtliche und ansprechende Oberfläche zur Verfügung. Sie können damit direkt ihre Anrufe verwalten sowie Gespräche annehmen, auflegen und wählen. Außerdem haben sie Zugriff auf alle spezifischen Funktionen eines Contact Centers – wie Telefoniefunktionen sowie einfache Screen-Popups – und können sich zudem schneller als früher durch das Menü klicken, wodurch Bear-

beitungen schneller und unkomplizierter von der Hand gehen.

Beschleunigte Bearbeitung, exakte Zeiterfassung

„Das Besondere dieser Lösung besteht vor allem darin, dass damit der gesamte Prozess einer Kundenberatung erfasst wird und nicht nur die Dauer des Telefonats“, erklärt Consultant Peter Goldhagen. Wenn der Agent mit seinem Client eine Telefonnummer wählt, einen Anruf entgegennimmt oder ein Gespräch beendet, so klickt er auf den „Call“-Button und der Call-Coding-Server setzt jeweils einen Zeitstempel. Muss nach dem Kundengespräch ein Brief geschrieben werden, wird durch das Anklicken des „Nachbereiten“-Buttons auch dieser Vorgang in der Datenbank erfasst. Dabei ist es egal, welche Art der Nachbearbeitung nötig ist oder wie lange das dauert – erst wenn der Agent wieder den entsprechenden Button auf seinem Bildschirm anklickt, wird die Dauer des gesamten Prozesses in der Datenbank gespeichert und der Vorgang abgeschlossen.

Kommt während der Nacharbeit der nächste Anruf an, so ruft der Agent eine neue Maske auf. Durch Klicken des entsprechenden Buttons wird ein Zeitstempel für den neuen Vorgang gesetzt und der in Arbeit befindliche unterbrochen. Ist der neue Anruf bearbeitet, so kann der Mitarbeiter den noch nicht abgeschlossenen

Vorgang mit einer einfachen Ja-/Nein-Funktion beenden. „In jedem Fall werden die Zeitinformationen erst ganz am Ende zusammengezählt, sodass wirklich sekundengenau abgerechnet werden kann“, betont Schlenkrich.

Auf diese Weise lassen sich die bearbeiteten In- und Outbound-Gespräche schneller dokumentieren und auch die Kosten schneller erfassen. Denn die Einordnung und die Dokumentation der Tätigkeiten werden direkt über den Agenten-Client ausgeführt. Die meisten Prozesse zur Klassifizierung sind damit automatisiert, und die Telefonberater müssen nur noch wenige Informationen manuell hinzufügen. Dazu erscheint beispielsweise bei einem eingehenden Anruf ein Klassifizierungsfenster auf dem Bildschirm. Hier kann der Agent Gesprächsdaten wie etwa die Art des Anrufs mithilfe eines Pull-Down-Menüs ergänzen.

„Dadurch werden nicht nur die Kontaktdaten schneller bearbeitet, auch die Einstufung der Telefongespräche hat sich deutlich vereinfacht“, konstatiert Ingo Czerwonka. Pro Anruf seien das zehn bis 15 Sekunden Gewinn, was sich bei 60 000 Telefonaten monatlich zu einer beachtlichen Zeitersparnis summiere. Dazu trägt sicherlich ebenfalls bei, dass das Softphone nahezu vollständig an die gewohnte Benutzeroberfläche angepasst wurde. Schulungen erübrigten sich dadurch, und die Mitarbeiter haben die neue Anwendung entsprechend positiv aufgenommen.

In Stunden was früher Tage dauerte

In der Datenbank gespeichert, dienen die erfassten Klassifizierungsdaten dem detaillierten Leistungsnachweis als Grundlage für die Abrechnung und Berichte für die verschiedenen Kunden des Contact-Center-Dienstleisters. „Das ist für uns der größte Nutzen“, freut sich Czerwonka. „Wir machen unsere Auswertungen selbst, wann und wie wir wollen.“ Dauerte die Rechnungsstellung früher drei Tage, so hat sich diese Zeit heute auf einen halben Tag reduziert. „Das bedeutet eine Steigerung der Produktivität um bis zu sechs Prozent“, hat Czerwonka berechnet.

Der einzige Wermutstropfen: Die statistische Auswertung der erfassten Informationen mit Crystal Reports – einem Produkt der SAP-Tochter Business Objects zum Erstellen von Berichten – erfordert ein gewisses Maß an Know-how. Doch hat man sich die Funktionsweise einmal angeeignet, ist das Tool einfach zu bedienen und erlaubt das Reporting anhand beliebiger Kriterien, so die Erfahrung in Hilden. Insgesamt jedoch überwiegen die Vorteile der Prozesskosten-Dokumentationslösung das frühere Vorgehen um einiges. Vor allem, so Czerwonka, habe sein Unternehmen einiges für seine Wettbewerbsfähigkeit getan.

Die Autorin: Heike Lischewski ist freie Journalistin.