

Qualitätsmanagement

So schlagen Sie zwei Fliegen mit einer Klappe

Dienstleister und Handelsunternehmen, die ihren Zahlungsverkehr unter anderem per Kreditkarte abwickeln, müssen das so genannte PCI-DSS-Regelwerk einhalten. Wer das nicht macht und leichtfertig mit Kundendaten umgeht, nimmt billigend saftige Strafgebühren und den Ausschluss aus dem Kreditkartengeschäfte in Kauf. Viel schlimmer aber: Langfristig leidet die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit sinkt automatisch. Moderne Qualitätsmanagement-Software unterstützt Unternehmen dabei, einen regelkonformen und gleichzeitig hochqualifizierten Service zu bieten.

Der „Payment Card Industry Data Security Standard“, kurz PCI-DSS, ist ein Regelwerk im Zahlungsverkehr, das sich auf die Abwicklung von Kreditkartenaktionen bezieht. Unter Mitwirkung aller namhaften Kreditkartenorganisationen sind diese Regelungen entwickelt worden, um Karteninformationen während oder nach einer finanziellen Transaktion zu schützen. Demnach müssen die Daten von Karteninhabern nach bestimmten Kriterien gesichert werden. Jeder Dienstleister hat den PCI-DSS zu erfüllen, sobald er Kreditkarten-Transaktionen speichert, übermittelt oder abwickelt.

SICHER IST SICHER

Regelkonform und kundenorientiert

Qualitätsmanagement-Lösungen wie die „Quality Management Suite“ (QMS) von Enghouse Interactive sorgen dafür, dass der Agent seinen Gesprächsteilnehmer optimal betreuen kann, gleichzeitig aber auch alle vorgeschriebenen Bestimmungen und Vorgaben während der Kundenkommunikation einhält. Dazu zählt natürlich auch die Erfüllung des PCI-DSS-Regelwerks. Wer dieses missachtet, spielt mit dem Feuer. Im Falle des Datenmissbrauchs drohen empfindliche Geldstrafen, zusätzlich haftet der Verursacher für alle Folgen. So wurden etwa der Online-Reiseversicherungsgesellschaft „stay sure.co.uk“ von Hackern sensible Kreditkarten-Daten gestohlen, die unter Missachtung der PCI-DSS-Anforderungen gespeichert waren. Prompt wurde das Unternehmen von der britischen Datenschutzbehörde ICO (Information Commissioner's Office) zu einer Geldstrafe von 175 000 Pfund verdonnert.

Unternehmen, die mit PCI DSS konform gehen, zeigen, dass ihnen die Daten und Informationen ihrer Kunden sehr wichtig sind. Damit setzen sie aber auch ein deutliches Signal in Richtung Servicequalität. Wer sowohl Regularien wie das des PCI-DSS einhalten muss (siehe auch Infokasten auf dieser Seite unten links), gleichzeitig aber keine Qualitätseinbußen bei der Kundenbetreuung hinnehmen will, für den spielt der Einsatz von Technologie eine wichtige Rolle.

Wie im Falle eines schottischen Providers, der die „Quality Management Suite“ (QMS) von Enghouse Interactive nutzt. Einer der Hauptvorteile dieser Kundeninteraktionslösung mit integrierter Echtzeit-Sprachanalyse: Das Unternehmen bleibt bei allen Kundeninteraktionen PCI-DSS-konform. Wenn also der Agent am Telefon personenbezogene Daten wie etwa Details von Kreditkarten erfasst, ist gewährleistet, dass durch einen intelligenten Automatismus die Sprachaufzeichnung genau in dem Moment unterbrochen wird. Während dieser Unterbrechungsphase ist auf der Aufzeichnung absolut nichts zu hören. Erst wenn der Agent die Entgegennahme der sensiblen Daten beendet hat, wird die Aufzeichnung fortgeführt. Um die Erfüllung des PCI-DSS-Regelwerks muss sich der Agent nicht mehr kümmern, dies erledigt QMS im Alleingang.

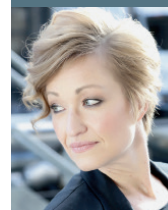
Gleichzeitig ebnet die Qualitätsmanagement-Software von Enghouse Interactive den Weg zu einer kundenorientierten Kommunikation, da sie unter anderem



emotionale Eigenschaften wie schnellen Wortwechsel, Umgangston oder Stresszeichen erkennt und dem Agenten signalisiert. Dieser kann seine Vorgehensweise der Situation entsprechend anpassen und auf Wünsche seines Gesprächsteilnehmers präzise eingehen.

Astrid Pocklington <

AUTOR



Astrid Pocklington
ist Marketing Manager bei
Enghouse Interactive.

www.enghouseinteractive.de