



1&1 Internet SE: Beispielhafter Kundenservice bei 1&1

Mithilfe einer Kundeninteraktionslösung von Enghouse Interactive überzeugt in puncto Servicequalität und Kundennähe auf ganzer Linie.

Für sein Kundenmanagement nutzt der Internet-Provider 1&1 eine Lösung von Enghouse Interactive – mit großem Erfolg. Beim Hotline-Test des Marktforschungsinstituts Statista und der Fachzeitschrift Chip belegt das Unternehmen Spitzenplätze.

1&1 ist ein führender DSL- und Mobilfunkanbieter in Deutschland mit Hauptsitz in Montabaur. International ist das Unternehmen mit weltweit über 7.000 Mitarbeitern an Standorten in zehn Ländern vertreten. 1&1 bietet neben DSL- und Mobilfunktarifen auch Hosting-Produkte für Privatpersonen, Gewerbetreibende und Freiberufler an, von E-Mail-Lösungen und E-Shops bis hin zu Servern im High-End-Bereich.

Für das Kundenmanagement, insbesondere für die Anrufverteilung im Bereich Kundenservice/Customer Care, nutzte 1&1 bis vor wenigen Jahren eine dezentrale Call-Center-Lösung für jeden seiner Standorte.

Um im Zuge des zu erwartenden Unternehmenswachstums für künftige Aufgaben optimal gerüstet zu sein, stellte sich für 1&1 die Überlegung nach einer effizienten,

flexiblen und qualitätssteigernden Telefonie-Infrastruktur auf Basis einer vollständig IP-basierten Plattform. Ziel war es, alle dezentralen Kennzahlen durch ein einheitliches Monitoring/Reporting über alle Service-Center zusammenzuführen.

Folgende Anforderungen sollte die neue Lösung erfüllen:

- Schaffung einer durchgehenden Transparenz
- Etablierung eines intelligenteren Routings (offene Schnittstellen zur Anbindung einer eigenen Prozess-Logik)
- Nachhaltige Reduktion der Kosten
- Vollumfängliches Call-Recording
- Steigerung der Flexibilität und Anpassungsgeschwindigkeit
- Sicherer Betrieb von mehr als 3.000 concurrent Agents (redundantes Setup inklusive Active/Active GEO-Redundanz)
- Skalierbarkeit für weiteres Wachstum

Bei der Suche nach einer geeigneten Plattform fiel die Wahl auf „Contact Center Service Provider“ (CC:SP) von Enghouse Interactive. Bei dieser Lösung handelt es sich um die erste echte Cloud-basierte Multi-Channel-Contact Center-Variante auf dem Markt mit Multimandantenfähigkeit in der Standardausstattung. Designed als virtuelle All-in-One-Contact-Center-Suite bietet CC:SP automatische Anrufverteilung (ACD), IVR, CTI, Multi-

media-Aufzeichnung und administrative Tools auf einer einzigen Plattform, die mit den Anforderungen flexibel wachsen kann. Damit ist CC:SP prädestiniert für das Outsourcing von Geschäftsprozessen und Großunternehmen, die mehrere unterschiedliche Contact Center bereitstellen wollen, sowie für Service Provider, die unter Einsatz einer einzigen Hardware-Infrastruktur ihren Kunden ein Contact Center in der Cloud bieten möchten.

Insbesondere durch die offene Schnittstelle zur Anbindung der 1&1eigenen Prozess-Logik CDA (Call-Data-Analyzer) habe sich laut 1&1 die Enghouse-Lösung von anderen Anbietern abgehoben. Die Schnittstellen befähigen 1&1, Konfigurationen zu automatisieren.

Mithilfe von CDA kann 1&1 viele Geschäftsprozesse und den aktuellen Status individuell pro Kunde im Routing berücksichtigen. So ist es möglich, die erforderlichen Eingaben für den Kunden im IVR auf ein Minimum zu reduzieren.

Im Vergleich zur Vorgängertlösung ist das dynamische Callflow-Skripting – neben der Stabilität und Skalierbarkeit – einer der größten Vorteile, den CC:SP für 1&1 bietet. Dabei wird der Callflow dynamisch anhand von Kunden- und Vertragsdaten individuell erzeugt und per Web-Service bereitgestellt.

Mit der Enghouse-Lösung hat 1&1 nunmehr auch eine zentrale Plattform für Entwicklungen. Damit und durch die Integration der von 1&1 selbst entwickelten Routing- und Prozesslogik CDA ist der Internet-Provider in der Lage, auf jeden Anruf individuell zu reagieren und den Kunden mit dem für sein Anliegen besten Agenten zu verbinden.

Weiterer Vorteil: 1&1 hat jetzt einheitliche Kennzahlen für alle Servicebereiche. Damit haben die Call-Center-Manager jederzeit die volle Transparenz über alle relevanten Kennzahlen und können zeitnah auf Ereignisse reagieren, um z.B. die Wartezeit für den Kunden so gering wie möglich zu halten.

Diese konsequente Orientierung hinsichtlich Kundenwünsche und Servicequalität führt zum Erfolg. 1&1 ist in puncto Service-Hotline in Deutschland Spitze, wie ein im November 2015 veröffentlichter Test des renommierten

Marktforschungsinstituts Statista in Zusammenarbeit mit der Fachzeitschrift Chip zeigt. Demnach belegt 1&1 zweimal Platz 1 – jeweils in der Kategorie „Mobilfunkanbieter“ und im Bereich „Festnetz & Internet“. Getestet wurden 2015 über mehrere Monate hinweg die Kundenservice-Hotlines großer Dienstleister aus insgesamt zwölf Branchen. Besonders in den Bereichen Erreichbarkeit (98 von 100 Punkte), Wartezeit (94 von 100 Punkte) und Service (93 von 100 Punkte) hat 1&1 als Mobilfunkanbieter überzeugt. In der Kategorie „Festnetz & DSL“ hat 1&1 in drei von vier Testkategorien die Note „Spitzenklasse“ erreicht. Hier gab es im Bereich Hotline-Erreichbarkeit 94 von 100 Punkte, für den Service 91 von 100 Punkte und für die Wartezeit sogar die volle Punktzahl (100 Punkte).

Zentrale Plattform für das Kundenmanagement

Basis einer effizienten Telefonie-Infrastruktur auf Basis einer IP-basierten Plattform ist bei 1&1 die Kundeninteraktionslösung „Contact enter Service Provider“ (CC:SP) von Enghouse Interactive. Sie verfügt über folgende Bausteine:

- WebAgent (Agenten- und Supervisor-Web-Interface)
- Inbound Calls/IVR: Eingehende Anrufe werden durch das IVR-System geroutet und basierend auf den Kundenangaben zu den passenden Agenten geleitet
- Chat: Kunden initiieren über die 1&1-Webseiten Chat-Calls, die dann zu den passenden Agenten geroutet werden
- Outbound Calls/Callbacks: Agenten tätigen selbständig Outbound-Anrufe oder setzen sich Erinnerungen (Callbacks), um einen Kunden zurückzurufen
- Web-Administrator (Konfigurationsoberfläche für CC:SP)
- CosmoDashboard (Echtzeitreporting)
- CosmoDesigner (Tool für das Callflow-Skripting)
- Historical Reports (Historisches Reporting)
- CosmoPublisher und LogCollector (Tools zum System-Update und zum Herunterladen von Logdateien von den Servern)