

# BEISPIELHAFTER KUNDEN-SERVICE BEI 1&1



**Für sein Kundenmanagement nutzt der Internet-Provider 1&1 eine Lösung von Enghouse Interactive – und überzeugt dabei in puncto Servicequalität und Kundennähe auf ganzer Linie, wie unabhängige Tests bestätigen.**

**Inbesondere für die Anrufverteilung im Bereich Kundenservice/Customer Care, nutzte 1&1 bis vor wenigen Jahren eine dezentrale Call Center-Lösung für jeden ihrer Standorte.** Um für künftige Aufgaben optimal vorbereitet zu sein, stellte sich die Überlegung, auf eine effiziente, flexible und qualitätssteigernde Telefonie-Infrastruktur auf Basis einer vollständig IP-basierten Plattform umzurüsten. 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, Multimedia-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.

Vor allem 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. Mithilfe von CDA kann 1&1 viele Geschäftsprozesse und den aktuellen Status individuell im Routing berücksichtigen und beispielsweise die erforderlichen Eingaben für den Kunden im IVR auf ein Minimum 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. 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 etwa 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 groß angelegter Test des renommierten Marktforschungsinstituts Statista in Zusammenarbeit mit der Fachzeitschrift Chip zeigt. Besonders in den Bereichen Erreichbarkeit, Wartezeit und Service hat 1&1 überzeugt.

**Astrid Pocklington**

Marketing Manager Enghouse Interactive,  
www.enghouseinteractive.de

