

TELE-MARKETING: LÖSUNGSKOMPETENZ FÜR DEN VERTRIEBSPROZESS

Für die Bereiche Telefonie, Kampagnenmanagement und Qualitätssicherung hat der Hamburger Direktmarketingspezialist STKNB eine Lösung von Enghouse Interactive gewählt. Eine lohnende Investition, wie der nachfolgende Bericht verdeutlicht.



Die STKNB Marketing Sales Solutions GmbH versteht sich als outgesourcete Sales-Abteilung insbesondere für die Branchen Telekommunikation, Versicherung, Finanzdienstleistung und Energie. Für den Bereich Tele-Sales hat STKNB diverse Contact Center im In- und Ausland unter Vertrag, die wiederum als Dienstleister im Auftrag ihrer Kunden verschiedene Produkte vermarkten.

Da diese Contact Center bislang aber jeweils eigene und unterschiedliche Kommunikationssysteme einsetzen, war der einheitliche Umgang mit Adressdaten und von STKNB vorgegebenen Einstellungen wie beispielsweise Anwahlparametern nicht immer möglich. Die Folge waren u.a. unterschiedliche Reports.

„ELSBETH“ von Enghouse Interactive sorgt jetzt dafür, dass die Contact Center zentral

gesteuert werden können. Diese Outbound-Komplettlösung bringt die Abläufe bei der Vermarktung im Rahmen einzelner Kampagnen auf einen gemeinsamen Nenner. „Ein großer Vorteil der ELSBETH-Software ist deren hohe Benutzerfreundlichkeit“, sagt Michael Zander, Prokurist bei STKNB. Zudem hätten unabhängige Experten zum Anbieter Enghouse u.a. wegen seines vorbildlichen Supports geraten. Diese Empfehlung, so Zander, habe sich vor und während der Zusammenarbeit als richtig bestätigt.

Die Enghouse-Lösung „ELSBETH“ umfasst:

- einen leistungsstarken Predictive Dialer, der Call Center-Agenten permanent mit Anrufen versorgt,
- ein effektives und wirtschaftliches Kampagnenmanagement,
- Call-Scripting,

- Gesprächsmitschnitt, Echtzeit-Sprachanalyse von Telefonaten für die Qualitätssicherung,
- Schulungsfunktionen für Agenten.

Da Enghouse die „ELSBETH“-Lösung für STKNB aus der Cloud zur Verfügung stellt, erübrigte sich eine Installation vor Ort, ebenso musste keinerlei Rücksicht auf das vorhandene ITK-Umfeld genommen werden. Die verschiedenen Contact Center mussten nur über eine passende, breitbandige Internetanbindung verfügen. Zum anderen „war es für uns wichtig, dass die verwalteten und genutzten Kundendaten auf Servern in Deutschland gespeichert und gehostet werden“, sagt STKNB-Manager Michael Zander.

Neben der deutlich effizienteren Telefonie über mehrere Standorte und Länder sowie dem Kampagnenmanagement profitiert STKNB von der Qualitätssicherung der Gespräche und Verkaufsabschlüsse. Das Modul „ELSBETH VocalCoach“ überprüft den Gesprächsverlauf zwischen Kunde und Agent und unterstützt somit die Bewertung einzelner Gespräche. So erkennt die Echtzeit-Sprachanalyse-Software von Enghouse Interactive während eines Gesprächs verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität etc. Redet der Agent zu schnell, signalisiert die Software sofort, ruhiger zu sprechen bzw. den Gesprächspartner mehr zu Wort kommen zu lassen. Dadurch erhöht sich die Qualität in der Kundeninteraktion. Auffälligkeiten, die durch das manuelle Monitoring festgestellt werden, können mithilfe von „ELSBETH VocalCoach“ in einen automatisierten Prozess eingegliedert werden. STKNB hat damit die Möglichkeit, die gesamte Kampagne und das jeweilige Contact Center in einem wesentlich größeren Umfang zu überprüfen und zu steuern.

Astrid Pocklington

Marketing Manager Enghouse Interactive
www.enghouseinteractive.de

