

Wussten Sie schon, dass ...



... Kunden ihren Dienstleister erbarmungslos abstrafen, wenn sie schlechte Erfahrungen mit dessen Service machen? Das zeigt eine aktuelle, bundesweite Repräsentativ-Befragung zum Thema Qualität im Kundenservice des Marktforschungsunternehmens produkt+ markt im Auftrag von Enghouse Interactive. Demnach sind für 60 Prozent der Befragten negative Erlebnisse im Kundenservice ein Grund, die Geschäftsbeziehung zu beenden bzw. erst gar nicht aufzunehmen. Damit nicht genug: Bei drei Viertel der befragten Frauen und Männer zwischen 18 und 80 Jahre sinkt das Vertrauen in das Unternehmen.

Solch katastrophalen Auswirkungen auf die Kundenbeziehung können Dienstleister entgegenwirken, wenn sie Kommunikationslösungen nutzen, die dabei helfen, Kunden jederzeit, überall und auf allen Kanälen mit möglichst hohem Komfort zu bedienen. Stichwort Omnichannel, mobiler Selfservice sowie Qualitätsmanagement-Tools, mit denen sich der Kundenservice im Call Center perfektionieren lässt. Nicht zu vergessen Chat-Lösungen, welche die direkte Kommunikation zwischen Kunde und Unternehmen stark vereinfachen können, wenn sie z.B. mit den Systemen von Contact Centern verbunden sind. Damit entfällt u.a. der ständig neue Datenabgleich beim Anruf eines Kunden, was zu geringen Wartezeiten führt und vom Kunden mit Treue belohnt wird.

Obwohl guter Kundenservice das Aushängeschild eines jeden Unternehmens sein sollte, scheint diese Botschaft noch nicht bei allen Dienstleistern angekommen zu sein. Denn mit den Wartezeiten im Contact Center beim telefonischen Kontakt sind laut Enghouse-Umfrage lediglich 38 Prozent der Befragten zufrieden. Innovative Lösungen schaffen hier Abhilfe. Wie z.B. ein intelligenter Anrufservice von Enghouse Interactive, der das Ende der lästigen Warteschleife mit ihren oft Nerv tötenden Audioinformationen endgültig einläutet. Auf solche Lösungen sollten Dienstleister nicht verzichten, denn der Kontakt zum Kundenservice erfolgt nach wie vor via Telefon, erst an zweiter Stelle rangiert die E-Mail.

Astrid Pocklington,
Marketing Manager Enghouse Interactive,
www.enghouseinteractive.de

Arvato und Airberlin eröffnen neues Service-Center

Deutschlands zweitgrößte Airline Airberlin und die zur Bertelsmann-Gruppe gehörige Arvato AG haben Ende Februar gemeinsam ein neues Service Center in Berlin eröffnet. 70 Service Center-Agenten mit Berufserfahrung im Tourismus-Bereich werden hier künftig die Anfragen von Reisebüros und Vertriebspartnern aus Deutschland, Österreich und der Schweiz bearbeiten. Als Pilotprojekt startete im Februar ein Live-Chat für Reisebüros auf der Online-Plattform für Vertriebspartner von Airberlin. Mehr unter: www.arvato.de

(v.l.n.r.): Julio Rodriguez (Chief Commercial Officer Airberlin), Anton Lill (Geschäftsführer topbonus Ltd.) und Andreas Krohn (CEO Arvato CRM Solutions und Mitglied im Group Management Committee von Bertelsmann).



Meinolf Brauer ausgezeichnet



Im Rahmen einer festlichen Feierstunde auf der diesjährigen CCW nahm Meinolf Brauer, CEO und Inhaber der Walter services, die Urkunde über die Berufung zum „Europäischen Wirtschaftssenator“ entgegen. Für den Europäischen Wirtschaftssenat e.V.

(EWS) waren Dr. Ingo Friedrich, Präsident des Europäischen Wirtschaftssenat e.V. und ehemaliger Vizepräsident des Europäischen Parlaments, und Wolfgang Franken, Generalsekretär des Europäischen Wirtschaftssenat e.V., vor Ort, um Herrn Brauer offiziell zu ernennen und die damit verbundene Urkunde zu überreichen.

Der EWS ist ein überparteiliches und branchenübergreifendes europäisches Gremium europäischer Unternehmen und Persönlichkeiten, die ihr Wissen und ihre Erfahrung politischen Entscheidungsträgern beratend zur Verfügung stellen. Ziel des EWS sei es, die Zukunft Europas mitzugestalten.

www.eu-wirtschaftssenat.eu und www.walterservices.com

Aspect Software beantragt Gläubigerschutz



Nach einer Meldung des US-Nachrichtendienstes Reuter hat der Softwarehersteller Aspect Anfang März Konkurs angemeldet und einen Antrag auf Gläubigerschutz nach §11 des US-Rechts gestellt. Laut dem US-Portal „CFO“ habe das Unternehmen Verpflichtungen in Höhe von 795 Millionen US-Dollar gehabt, die Geldgeber hätten nun einem Schuldenschnitt vereinbart und würden auf Forderungen in Höhe von 320 Millionen US-Dollar verzichten. Aspect habe in den vergangenen drei Jahren 160 Millionen Dollar u.a. für Akquisitionen aufgewendet und habe rund 2.200 Call Center in 70 Ländern als Kunden. Als Grund für die negative

Geschäftsentwicklung wurden unter anderem hohe Kosten für die Adaptierung anderer Technologie-Plattformen genannt.

Der Nachrichtendienst „Dow Jones Privat Equity & Venture Capital“ ergänzte, dass eine Restrukturierung des Unternehmens innerhalb der kommenden 105 Tage angestrebt werde. Aspect ist nach eigenen Angaben seit rund 40 Jahren im Markt vertreten und bietet Contact Center-, Self Service- und Workforce-Lösungen für Call Center und hat seinen Hauptsitz in Phoenix/Arizona. www.aspect.com

aspect