

# E-Plus: Mehr Qualität und weniger Kosten bei Outbound-Kampagnen



**Viele Köche verderben den Brei. So auch, wenn verschiedene Call Center gleichzeitig an ein- und derselben Kampagne beteiligt sind. Eine in der Cloud gehostete Lösung der zu Enghouse Interactive gehörenden IT Sonix AG weist den Weg zur perfekten Outbound-Kommunikation.**

**Die E-Plus – Tochter der Telefónica Deutschland – greift bei Outbound-Kampagnen mitunter auf mehrere Call Center zurück. Diese outgesourceten Dienstleister nutzen naturgemäß unterschiedliche Schnittstellen, weswegen sich Effizienz- und Performanceverluste nicht vermeiden lassen.** So können z.B. Reports und Leistungsübersichten mangels vergleichbarer Tools nur bedingt aufeinander abgestimmt werden. Ebenso lässt sich die Einhaltung der firmenspezifischen (und rechtlich relevanten) Wahlregeln im „Predictive Dialing“ nur aufwändig sicherstellen. Die Kampagnen- und Dienstleistersteuerung erfordert somit einen hohen Ressourceneinsatz, um eine Vergleichbarkeit von Kennzahlen zu ermöglichen.

„Wir haben deshalb eine Plattform gesucht, die optimale Vertriebsergebnisse für verschiedenste Outbound-Partner über diverse Kampagnen bietet“, sagt Christian Tromm, Team Manager Telemarketing E-Plus Mobilfunk, einer Tochter der Telefónica Deutschland. Dies erfolge unter Berücksichtigung von Qualität, Kostenersparnis, Flexibilität sowie Kunden- und Dienstleisterzufriedenheit.

## Zentral in der Cloud

Fündig geworden ist der Mobilfunkanbieter in „ELSBETH“, einer benutzerfreundlichen

Kommunikationslösung der Enghouse-Marke IT Sonix für die effektive und wirtschaftliche Durchführung und Administration von telefonischen Kampagnen. E-Plus stellt den outgesourceten Call Center-Dienstleistern diese Outbound-Komplettlösung im Rahmen von Kampagnen zentral in der Cloud zur Verfügung. Eingriffe in die ITK-Systeme der Call Center sind hierfür nicht notwendig. Während die Outbound-Lösung auf dem Server des Mobilfunkanbieters verbleibt, erhalten die einzelnen Call Center entsprechende Rechte, um die Daten zur Umsetzung ihres jeweiligen Auftrags nutzen zu können. Eine Schulung der Agenten ist nicht erforderlich. Telefon und Computer mit Internet-Anschluss sind ausreichend.

„Qualitativ ist es jetzt einfacher, die Vermarktungsvorgaben sowie die technischen Schnittstellen bei einem Dienstleister umzusetzen und zu monitoren“, sagt Christian Tromm.

Als zusätzliches Tool kommt die Echtzeit-Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ (EVC) zum Einsatz. Damit lassen sich während eines Gesprächs verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität oder die Redeanteile der Beteiligten bestimmen. „EVC“ erkennt dies und signalisiert gegebenenfalls, ruhiger zu sprechen oder den Anrufer mehr zu Wort kommen

zu lassen. Die Software verifiziert aber auch bestimmte Vorgaben, also ob der Agent beispielsweise definierte Sätze oder Stichworte genannt hat.

Dies ist für die automatisierte Verifizierung bei Vertragsabschlüssen wichtig. Denn in dem Fall muss der Agent einen Teil des Vertrags dem Kunden vorlesen, damit dieser auch wirklich alle Details verstanden hat. Sollte der Agent etwas falsch vorlesen oder vergessen haben – etwa bei einer Zwischenfrage –, erhält er von der Sprachanalyse-Software „EVC“ entsprechendes Feedback.

Auf diese Weise bekommen die Agenten mit „EVC“ ein kontinuierliches Coaching – in jedem (!) Gespräch. Ein nicht zu unterschätzender Vorteil, denn die (menschlichen) Trainer können sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren. „Die Einhaltung der Vorgaben ist damit deutlich einfacher sicher zu stellen“, stellt Christian Tromm von E-Plus fest.

## Kostenminderung trotz Qualitätssteigerung

Zusätzlicher Kosteneinsparungseffekt bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung: Die vorgeschriebene manuelle Prüfung von abgeschlossenen Verträgen lässt sich mit „EVC“ signifikant reduzieren, da die Sprachanalyse-Software auf eventuell notwendige Korrekturen bereits hingewiesen hat. Der Personalaufwand für die Vertragsprüfungen sinkt deutlich, die Qualität hingegen steigt aufgrund der absolut zuverlässigen Kontrollen seitens „EVC“.

Mit „EVC“ können u.a. Reports und Leistungsübersichten jederzeit auf der zentralen Plattform in der Cloud von den Call Center-Dienstleistern eingestellt und von E-Plus per Knopfdruck am eigenen Server abgerufen werden.

„Für uns ist die zentrale Dialer-Plattform klar der weitere Weg für die Zukunft“, resümiert Christian Tromm von E-Plus.

## Astrid Pocklington

Marketing Manager Enghouse Interactive  
+49 69 90027930 |  
Astrid.Pocklington@enghouse.com