



## Zinc Group: Mit maßgeschneiderten Lösungen auf Erfolgskurs

**Mit einer Mischung aus intelligenten Lösungen von Enghouse Interactive, bestehend aus Sprachaufzeichnung, Sprachanalyse und Outbound, geht die Zinc Group in der Kundenkommunikation konform mit den aktuellen gesetzlichen Regelungen und erhöht gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.**

Die Zinc Group, 2008 gegründet, ist ein britisches Kreditunternehmen mit Niederlassungen in Glasgow und Stratford upon Avon. Zu den Geschäftsfeldern gehören Kreditüberwachung, Debitorenmanagement, Rückforderungs-Management und Outsourcing (BPO), sowohl im B-to-B- als auch im B-to-C-Bereich. Das Unternehmen sieht es als eine Hauptaufgabe, Kundenbedürfnisse zu verstehen und innovative Lösungen bereit zu stellen, die den Zinc-Kunden und wiederum deren Kunden zum Erfolg verhelfen.

Herzstück der Zinc Group sind die Bereiche Kreditmanagement und Inkassowesen. Eine wichtige Rolle hierbei spielt der Einsatz von Technologie, die sowohl die Kundenkommunikation effizient gestalten kann, aber auch mit Industrienormen konform geht. Letztlich muss aber immer gewährleistet sein, dass dem Endkunden zu jeder Zeit die jeweils nötige Sensibilität zuteil wird.

Um diese Vorgaben einhalten zu können, sind bestimmte Richtlinien (Compliance) nicht nur unabdingbar, sie werden auch immer wichtiger. „Compliance ist eines der heißesten Themen im Bereich Inkasso“, sagt denn auch Dougie McManus. Allerdings, gibt der CEO der Zinc Group zu Bedenken, „ist es auch ein Bereich, der in den letzten Jahren eine Veränderung durchmacht“. So sei die Industrie bislang den Regularien des Kartellamts unterstellt gewesen. Im Laufe des letzten Jahres nun habe es einen Wechsel hin zur Finanzmarktaufsichtsbehörde (FCA) gegeben. Damit einhergehend habe die faire Behandlung von Kunden deutlich an Bedeutung gewonnen.

„Heutzutage gibt es hinsichtlich der monetären Aufwendungen eines Kunden bestimmte Regularien, um feststellen zu können, wie es um die Finanzen des Kunden bestellt ist“, sagt McManus. Dazu gehöre ebenso, dass mit dem Kunden geplante Arrangements auch seinen finanziellen Möglichkeiten entsprechen.

Deshalb war es der Zinc Group wichtig, möglichst schnell das Potenzial der aktuellsten Technologie in der Outbound-Kommunikation kennen zu lernen – hier vor allem Qualitätsmanagement durch Sprachaufzeichnung und -analyse. Denn es sollte sicher gestellt sein, dass im Inkassowesen tätige Unternehmen ihre Kunden in allen Bereichen optimal betreuen und beraten können.

Die Einhaltung der oben erwähnten Regularien mit ihren einhergehenden Veränderungen sind auch der Hauptgrund, warum die Zinc Group auf die Kundeninteraktionslösungen von Enghouse Interactive setzt. Im Speziellen sind dies eine Outbound Communicator Lösung, bestehend aus Kampagnenmanagementsystem, Predictive Dialer, Agenten-Frontend, und die Sprachaufzeichnung/-analyse-Software ELSEBETH VocalCoach. Beide erlauben es, dem Kunden einen regelkonformen und hochqualifizierten Service zu bieten.

## **„Die Echtzeit-Sprachanalyse von Enghouse Interactive ist für uns unbezahlbar“**

Dougie McManus, Zinc Group

### *Konform mit der Gesetzgebung*

Mit den neuen und bindenden FCA-Regelungen steht Compliance für viele Unternehmen aus den Bereichen Kreditmanagement und Inkasso ganz oben an der Tagesordnung. Die Lösungen von Enghouse Interactive helfen der Zinc Group nach eigenen Erfahrungen dabei, den jeweiligen Anforderungen stets einen Schritt voraus und immer auf dem aktuellsten Stand der Technik zu sein.

In der Tat verschafft die Echtzeit-Sprachanalyse einen Wettbewerbsvorteil, indem dem Agenten während der Kundenkommunikation sofort signalisiert wird, wenn wichtige oder verpflichtende Informationen fehlen oder nicht korrekt wiedergegeben worden sind. So können z.B. vertragliche Konditionen exakt erläutert werden. Ebenfalls hindert das System den Agenten daran, Ratschläge zu geben, die vom Gesprächspartner unter Umständen missverstanden werden könnten. Das sorgt für Compliance und gleichzeitig hilft es, Streitgespräche mit Kunden zu vermeiden.

Weiteres Beispiel: Erkennt die Lösung von Enghouse Interactive, dass der Agent zusätzliche Informationen oder Hilfestellung benötigt – z.B. in sensiblen und geschäftskritischen Bereichen –, öffnen sich Untermenüs, die den Agenten unterstützen. Dank dieser visuellen Unterstützung kann der Agent prüfen, ob er während des Kundengesprächs wichtige Informationen oder Hinweise vergessen hat. Das dient nicht nur der Kundenzufriedenheit, sondern der Agent bekommt auf diese Weise ein permanentes Coaching und lernt, wie man Sachverhalte

am besten klärt und den Kundenbedürfnissen am besten entspricht.

„Die Echtzeit-Sprachanalyse von Enghouse Interactive ist für uns unbezahlbar“, sagt Zinc-CEO Dougie McManus. „Diese Technologie und diese intelligente Herangehensweise ist der Schlüssel dafür, dass die Agenten alle vorgeschriebenen Bestimmungen und Vorgaben während der Kundenkommunikation einhalten können.“ Von großer Bedeutung dabei sei, dass die Kommunikation während des Anrufs nicht nach einem starren System stattfindet. „Es ist wichtig, dass die Konversation natürlich wirkt und nicht gestellt“, sagt McManus. Gleichzeitig aber könne der Agent mithilfe der Technologie von Enghouse Interactive so kommunizieren, dass er mit der vorherrschenden Gesetzgebung konform geht.

Damit die Kommunikation kundenorientiert und den FCA-Regelungen entspricht, kann sich der Agent über die Echtzeit-Sprachanalyse-Software mithilfe einer Leiste am Bildschirm verschiedene Elemente anzeigen lassen. Diese Elemente zeigen ihm z.B. an, den Kunden über die Laufzeit eines Mobilfunkvertrags zu informieren, über die Kosten, Kündigungsmöglichkeiten etc. Hat der Agent diese Elemente während der Kundenkonversation angesprochen, werden sie vom System automatisch entsprechend markiert und der Agent kann sicher sein, den Kunden über die vorgeschriebenen Inhalte informiert zu haben.

### *Auf dem Weg zur optimalen Kundenbetreuung*

Auch wenn dieser Aspekt sehr wichtig ist, so ist für die Zinc Group Compliance nur der erste Schritt in Richtung Kundenzufriedenheit. Die Sprachanalyse in Echtzeit erlaubt es dem Unternehmen zusätzlich, sich jenseits von Vorschriften und FCA-Regelwerk zu bewegen und auf Soft Skills zu konzentrieren. Also z.B. schneller Wortwechsel, Umgangston, Lautstärke oder Stressanzeichen der Teilnehmer. Insbesondere erkennt die Lösung von Enghouse Interactive blitzartig, wenn der Gesprächspartner beginnt, schnell zu reden. Wird er immer erregter oder erhebt sich seine Stimme, kann der Agent seine Vorgehensweise der Situation entsprechend anpassen.

### *Maßgeschneiderte Lösungen bringen Mehrwert*

Geht es um Compliance, ist in puncto Sprachaufzeichnung oder -analyse höchste Flexibilität gefragt. Denn bei jedem Kunde, selbst wenn er im gleichen Geschäftsbereich tätig ist, gibt es unterschiedliche Vorgaben und Re-

geln, die es einzuhalten gilt. Für die Zinc Group als Outsourcer ist das besonders wichtig, weil das Unternehmen viele verschiedene Kunden mit jeweils individuellen Bedürfnissen hat.

Die Lösung von Enghouse Interactive ist für solche Szenarien bestens geeignet. Sie lässt sich während der Konfiguration so anpassen, dass die individuellen Bedürfnisse und Vorgaben eines jeden Zinc-Kunden erfüllt werden können. Das befreit den Agenten von dem Druck, individuelle Eigenschaften einzelner Kunden zu kennen, da das System ihm diese automatisch anzeigt. Deutlich reduziert werden auf diese Weise auch manuelle Fehler sowie der Aufwand beim nachträglichen Check der Kundenkommunikation.

#### *Evaluierung aller Anrufe*

Ein weiterer Vorteil der Lösung von Enghouse Interactive: Die Zinc Gruppe kann mit ihr einen weitaus größeren Anteil an Anrufen auswerten, als dies bislang der Fall war. In der Vergangenheit konnte das Unternehmen aufgrund der eingeschränkten Technologie und der Prozesse innerhalb des Unternehmens lediglich einen sehr geringen Anteil an Anrufen einer Stichprobe unterziehen, diesen prüfen und bewerten – etwa 1 bis 2 Prozent der Anrufe aller Agenten. Mit der Echtzeit-Sprachanalyse-Lösung von Enghouse Interactive hingegen konnte diese Zahl auf nahezu 100 Prozent gepusht werden. Gleichzeitig unterstützt die Lösung die Agenten dabei, die entsprechenden Resultate aus den Gesprächsauswertungen den Kunden schnell bereit zu stellen.

#### *Mehr als nur Analyse*

Zusätzlich zur Echtzeit-Sprachanalyse nutzt die Zinc Group sehr intensiv die Outbound Communicator Lösung von Enghouse Interactive. Sie bietet vollständiges Predictive Dialing und sorgt somit für hohe Performance, eine außergewöhnliche Flexibilität und nutzerfreundliche Bedienung, um dynamische Outbound-Kampagnen zu realisieren.

„Einer der großen Vorteile dieses Tools sind die Reports“, sagt Dougie McManus. „Wir können die Lösung sehr effektiv so anpassen, dass sie uns mit den Schlüsselinformationen bzgl. Anrufauswertungen versorgt.“ Beispielsweise, ob das Gespräch mit der richtigen Kontaktperson stattgefunden habe, ob ein Versprechen gemacht oder ein Rückruf vereinbart wurde etc. „Dieser Lösung kommt eine Schlüsselrolle zu, dass wir im Bereich Kundenservice unseren Schwerpunkt sowohl auf die Qualität als auch auf die Compliance richten können“, sagt der CEO der Zinc Group.

„Die Kombination von Sprachaufzeichnung, -analyse und Outbound-Technologie ist eine Bereicherung für das gesamte Inkassowesen“, sagt McManus. Damit sei nicht nur die Konformität mit dem neuen FCA Regelwerk gewährleistet, sondern mithilfe der Lösungen von Enghouse Interactive könne die Kundeninteraktion einfühlsamer und individueller geführt werden. „Das stellt die Kundenzufriedenheit auf ein noch höheres Niveau stellt.“