



Telefónica: 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 von Enghouse Interactive weist den Weg zur perfekten Outbound-Kommunikation.

Die Telefónica Germany GmbH & Co, früher E-Plus, 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 von Telefónica. Dies erfolge unter Berücksichtigung von Qualität, Kostenersparnis, Flexibilität sowie Kunden- und Dienstleisterzufriedenheit.

Zentrale Plattform in der Cloud

Fündig geworden ist der Telekommunikationsanbieter in „ELSBETH“ (s. Kasten), einer benutzerfreundlichen Kommunikationslösung von Enghouse Interactive für die effektive und wirtschaftliche Durchführung und Administration von telefonischen Kampagnen. Telefónica 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 von Telefónica verbleibt, erhalten die einzelnen Call Center entsprechende Rechte, um die Daten zur Umsetzung ihres jeweiligen Auftrags nutzen zu können. Eine spezielle Schulung der Agenten ist nicht erforderlich. Telefon und Computer mit Internet-Anschluss sind ausreichend.

ELSBETH – Outbound-Lösung nach Maß

Die Komplettlösung „ELSBETH“ besteht aus den Modulen „CommunicationManager“ (zentrales Kommunikationsmanagement), „PowerContact“ (Kampagnen-Frontend und Reporting Tool), „PredictiveDialer“ (Optimierung der Produktivität) sowie „VocalCoach“ (Qualitätsmanagement- und Sprachanalyse-Software). Entwickler und Anbieter von „ELSBETH“ ist Enghouse Interactive, einer der weltweit führenden Hersteller und Anbieter von Kundeninteraktionslösungen.

„Qualitativ ist es jetzt einfacher, die Vermarktungsvorgaben sowie die technischen Schnittstellen bei einem Dienstleister umzusetzen und zu monitoren“, sagt Christian Tromm. Außerdem sei es möglich, die Kampagnen relativ flexibel auszutauschen bzw. schnell zu ändern.

Als zusätzliches Tool kommt die Echtzeit-Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ zum Einsatz. Damit lassen sich während eines Gespräches verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität oder die Redeanteile der Beteiligten bestimmen. „ELSBETH VocalCoach“ 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.

„Am Ende benötige ich statt der fünf nur noch zwei Personen, die die täglichen Gespräche prüfen müssen.“

Alexander Nachtwey, Enghouse Interactive

Dies ist für die automatisierte Verifizierung bei Vertragsabschlüssen wichtig. Beispiel: Ein Kunde möchte etwas kaufen und der Agent bereitet den Vertragsabschluss vor. Das läuft zunächst in der Form ab, dass beide Beteiligte in der Regel ein sehr freies Gespräch führen, in dessen Rahmen der Agent anhand von Stichworten u.a. die Eckdaten des Vertrags nennt. Kommt es dann zum Abschluss, muss der Agent nochmals einen geskripteten Teil vorlesen. Hier hat der Agent keinen Spielraum, d.h. er muss diesen Vertragsteil 1:1 in allen Details vorlesen, damit der Kunde auch wirklich alle Details verstanden hat.

In diesem Moment läuft die Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ im Hintergrund mit und gibt dem Agenten Feedback. Sollte der Agent etwas falsch vorlesen oder vergessen haben – etwa bei einer Zwischenfrage des Kunden oder wenn der Agent beim Vorlesen in der Zeile verrutscht ist –, erhält er von der Software entsprechen-

des Feedback. Die Software zeigt auch eine Checkliste an, z.B. mit den Sätzen, die noch genannt werden müssen.

Auf diese Weise bekommen die Agenten mit „ELSBETH VocalCoach“ ein kontinuierliches Coaching. Anstelle eines Trainers, der sich ein paar Stichproben anhört und den Agenten einmal pro Woche mitteilt, was er falsch gemacht hat, erhält der Agent für jedes (!) Gespräch ein Feedback. Denn die Sprachanalyse-Software „ELSBETH VocalCoach“ informiert ihn, was er richtig macht, wo Defizite liegen und was korrigiert werden muss. „Die Einhaltung der Vorgaben ist damit deutlich einfacher sicher zu stellen“, stellt Christian Tromm von Telefónica fest.

Kosteneinsparung bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung

Auf der anderen Seite gibt es in den einzelnen Contact Centern die Vorgabe, die Gespräche nochmals manuell zu verifizieren. D.h. die Aufzeichnungen von einem abgeschlossenen Vertrag müssen nochmals manuell auf Korrektheit geprüft werden. „Die Menge an Personal, die dafür notwendig ist, können wir durch den Einsatz des ‚ELSBETH VocalCoach‘ drastisch reduzieren“, sagt Alexander Nachtwey von Enghouse Interactive. So würde durch die Software bereits ein Großteil aller Gespräche so gefiltert, dass sie manuell nicht mehr auf Korrektheit geprüft werden müssten. Bei der restlichen Hälfte könne die manuelle Prüfung durch „ELSBETH VocalCoach“ noch einmal vereinfacht und effizienter gestaltet werden, indem der Agent die Ergebnisse der Sprachanalyse zur Verfügung gestellt bekommt. Bestimmte Teile eines Vertrags wie z.B. Laufzeit, Kündigungsfrist etc. müssen vom Agenten dann nicht mehr manuell geprüft werden,

„Für uns ist die zentrale Dialer-Plattform klar der weitere Weg für die Zukunft.“

Christian Tromm, Telefónica

weil die Software dies bereits erledigt hat. Das heißt also, der verbleibende Prüfprozess wird nochmals beschleunigt. Der Personalaufwand für die Vertragsprüfungen sinkt deutlich, die Qualität hingegen steigt aufgrund der absolut zuverlässigen Kontrollen seitens „ELSBETH VocalCoach“. „Am Ende benötige ich statt der fünf nur noch zwei Personen, die die täglichen Gespräche prüfen müssen“, sagt Alexander Nachtwey. Der Rest, so der Enghouse-Experte, könne andere Aufgaben übernehmen.

Die Contact Center nutzen die Sprachanalysesoftware „ELSBETH VocalCoach“ auf der SaaS-Plattform von Enghouse. D.h. Telefónica hat ein zentralisiertes System, auf dem die Software läuft und die Contact-Center-Dienstleister benötigen lediglich einen Computer und ein Telefon. Von einer Website aus können sie anschließend „ELSBETH VocalCoach“ aktivieren.

Mit „ELSBETH VocalCoach“ können u.a. Reports und Leistungsübersichten jederzeit auf der zentralen Plattform in der Cloud von den Call-Center-Dienstleistern eingestellt und von Enghouse 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 Telefónica. Als Hauptvorteil von „ELSBETH“ nennt er die Flexibilität und Qualität der technischen und vertrieblichen Prozesse. Außerdem die direkte Kostenersparnis, u.a. durch die Schnittstellenreduktion der direkten Telefonieanbindung an das Telefónica-Netz sowie die kurzfristige Anbindung von neuen Call-Center-Dienstleistern an komplexe Kampagnen.

Künftig will Enghouse den Kosteneinsparungseffekt durch „ELSBETH VocalCoach“ bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung noch optimieren. „Wir geben den Trainern, die an der Arbeitsweise von Agenten feilen, eine Rohdatenmenge in die Hand, mit der sie die Trainings verbessern können“, sagt Alexander Nachtwey. In einer Maske würden die Trainer dann sehen, welcher Agent in welchen Bereichen Defizite habe und dort eine intensivere Betreuung benötige.

So viel Expertise könnte sich auszahlen. So hat bfgm fingerhut+seidel, Unternehmensberatung und Call-Center-Spezialist aus Halle, ermittelt, dass sich die Arbeit eines Trainer mithilfe von „ELSBETH VocalCoach“ um rund 30 Prozent effizienter gestalten lässt.