



## Pidas: Omnichannel - Dynamischer Kanalwechsel im digitalen Kundenservice

30 Prozent Zeitersparnis – Komplettlösung von Enghouse und PIDAS für die kanalübergreifende Kundenkommunikation.

Mit der Integration der eigenen Multichannel-Service-Management-Software in die Omnichannel-Software von Enghouse Interactive bietet die PIDAS AG intelligentes und kanalübergreifendes Routing von Kundenkontakten zur einfachen, fallbasierten Bearbeitung. Die benutzerfreundliche und intuitive Omnichannel-Lösung hilft Agenten durch Automatisierungen auf Basis von künstlicher Intelligenz und fallrelevanter Wissensunterstützung, Kundenanliegen über alle Kanäle effizient und qualitativ hochwertig beantworten zu können.

Die 1987 gegründete PIDAS AG bedient mit 350 Mitarbeitern weltweit Geschäftskunden mit Servicelösungen aus den Bereichen Customer Care, CEM, IT Service Management sowie einer eigenen Multichannel-Service-Management-Software. Rund 500.000 Kundenkontakte bearbeitet PIDAS alljährlich. Da immer mehr davon über unterschiedlichste Kommunikationskanäle eingehen,

führte kein Weg mehr an einem intelligenten und kanalübergreifenden Reporting und Routing vorbei.

„Die Herausforderung war die Koordination von Telefonie mit elektronischen und textbasierenden Kanälen“, sagt Julian Jobstreibizer, Solution Architect von PIDAS.

Ein Upgrade des bestehenden Telefonsystems kam nicht in Frage, weil es die strategischen Anforderungen mit Blickrichtung Omnichannel-Kommunikation nicht erfüllte. Zudem war die Gewährleistung der Ausfallsicherheit für eine wirklich funktionierende Omnichannel-Kundenkommunikation ganz wesentlich ein treibender Faktor für das Projekt.

### **Kunden werden zu Fans**

Mit der Multichannel-Service-Management-Software „trueAct“ von PIDAS lassen sich Kundenanfragen über viele Kanäle effizient bearbeiten. Die Software erfasst jedes Anliegen als sogenanntes Ticket, kategorisiert es je auf Basis von Sprache, Inhalt und Emotionen und leitet es an den zuständigen Mitarbeiter weiter. Dank automatisch vorgeschlagener Lösungen und Textbausteinen wird schnell eine passende Antwort erstellt und dem Kunden über den gewünschten Kanal mitgeteilt. Standardanfragen beantwortet „trueAct“ selbst. Die Software überwacht laufend alle Serviceanfragen, sammelt sämtliche Informationen und erlaubt ein umfassendes Reporting.

## Hohe Kundenansprüche fordern hohe Servicequalität

Gesucht war daher eine professionelle Contact-Center-Lösung mit modernsten Funktionalitäten, die mit der bereits im Einsatz befindlichen Multichannel-Service-Management-Software „trueAct“ von PIDAS (siehe Kasten 1) integriert werden sollte.

## „Die Enghouse-Lösung unterstützt unsere Omnichannel-Strategie, integriert unsere ‚trueAct‘-Software und garantiert die Betriebsicherheit“

Ingo Steinkellner, Pidas AG

Folgende Anforderungen wurden an die neue Lösung gestellt:

- Hohe Skalierbarkeit über eine wachsende Zahl internationaler Standorte, Agenten, Kunden,
- Intelligentes, kanalübergreifendes Routing (Omnichannel) von Kundenanliegen zur einfachen, fallbasierten Bearbeitung über alle Kanäle. Die Kundenanliegen werden in Form von Tickets erfasst – kategorisiert auf Basis von Sprache, Inhalt und Emotionen,
- Nahtlose Integration der „trueAct“-Software in die Gesamtlösung via Web-Schnittstelle,
- Hohe Ausfallsicherheit,
- Maximaler Support (24x7),
- Verlagerung der Lösung in die Cloud, um eine hohe Flexibilität an den PIDAS-Standorten gewährleisten zu können,
- Automatisierte Beantwortung von einfachen und wiederkehrenden Kundenanfragen mit dem Ziel, die Erreichbarkeit von Agenten für schwierige Aufgaben und damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

### Flexibel zum vollintegrierten Omnichannel-Contact-Center

Bei der Suche nach einem Anbieter, der diese Anforderungen erfüllte, fiel die Wahl auf Enghouse Interactive und deren Omnichannel-Software „Voxtron Communication Center“ mit einer Integration zu Skype for Business (siehe Kasten 2).

„Die Enghouse-Lösung unterstützt unsere Omnichannel-Strategie, integriert unsere ‚trueAct‘-Software und garantiert die Betriebsicherheit“, begründet PIDAS-Projektleiter Ingo Steinkellner die Entscheidung. Zudem habe Enghouse von Beginn an hohe Flexibilität bei der Umsetzung an den Tag gelegt.

Letzteres erwies sich von unschätzbarem Wert. Denn bei der Implementierung galt es, einige Herausforderungen zu beachten. Wie beispielsweise die Beschaffenheit von Kundenkontakten (Erstkontakt, Status der bisherigen Kommunikation, Setzung von Prioritäten etc.), um das Routing intelligent und effizient gestalten zu können. Die Integration von „trueAct“ in das „Voxtron Communication Center“ wurde durch die Darstellung in einer Oberfläche lückenlos umgesetzt und ermöglichte deshalb sogar eine Migration im laufenden Betrieb.

### Perfektes Kommunikationsmanagement

Die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive bietet intelligentes Routing für eine unkomplizierte Kommunikation über alle Kanäle, reduzierte Betriebskosten durch vereinfachte Administration sowie innovative Zusatzfunktionen für hohe Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterbindung. Die Software verteilt Kontakte (Anrufe, E-Mails, Chats etc.) an zuständige Mitarbeiter innerhalb der gesamten Unternehmensorganisation. In der aktuellen Version mit integriertem Skype for Business vereint die Lösung unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung und erlaubt damit echte Omnichannel-Kommunikation zwischen Kunden und Contact-Center-Mitarbeiter (Sprache, Instant Messaging, Video, Chat). So können Kundenkontakte jeglicher Couleur nahtlos und kanalübergreifend über das Contact Center geroutet werden.

### Kanalübergreifende Gesamtlösung für die Praxis

Nach erfolgreicher Implementierung folgte eine kurze Einschulung (ca. 1 Stunde). „Unsere Mitarbeiter konnten sich mit dem neuen System vertraut machen und es anschließend direkt nutzen“, sagt Ingo Steinkellner. „Wir sind mit dem Support von Enghouse sehr zufrieden.“

Die Integration von „trueAct“ in das „Voxtron Communication Center“ bietet laut PIDAS folgende Vorteile im praktischen Einsatz:

# „Agenten können mit dieser Omnichannel-Lösung Kundenanliegen über alle Kanäle deutlich einfacher und effizienter bearbeiten, so dass wir uns im Durchschnitt 30 Prozent an Zeit sparen.“

Julian Jobstreibizer, Pidas AG

- Intelligentes und automatisches Routing von synchronen und asynchronen Kanälen wie z.B. E-Mail in Form von Tickets an Agenten. Dies ermöglicht fallbasiertes Arbeiten über alle Kanäle und schafft eine zentrale Drehscheibe für Informationen zu jedem Kundenanliegen,
- Das System weiß, welcher Agent beschäftigt bzw. frei ist, welche Skills er besitzt, welche Priorität ein Kundenkontakt hat etc. und kann aufgrund dieser Informationen werden über alle Kanäle hinweg Anfragen sinnvoll und effizient zugewiesen,
- Das System kann innerhalb eines Kommunikationsprozesses entsprechende Informationen immer wieder an den gleichen Agenten zuweisen, um eine nahtlose Bearbeitung zu ermöglichen,
- Mithilfe fallrelevanter Wissensunterstützung können Anfragen effizient gelöst werden, indem automatisch generierte Lösungsvorschläge auf den jeweiligen Kommunikationskanälen genutzt werden können,
- „trueAct“ kann Anliegen erkennen und klassifizieren, so dass Agenten bereits kategorisierte Tickets zugewiesen bekommen – samt Informationen zur Kategorie, genutzten Sprache, Kunde, Priorität, SLA etc.,
- „trueAct“ kann Routineanfragen automatisiert beantworten,
- Möglicher Betrieb der Komplettlösung auch in der Cloud, was Betriebssicherheit, Georedundanz, variable Zugriffsmöglichkeiten und höhere Flexibilität bietet.

## 30 Prozent Zeitersparnis, mehr Kundenzufriedenheit

„Die Komplettlösung von ‚trueAct‘ und dem ‚Voxtron Communication Center‘ ergibt eine signifikante Effizienzsteigerung“, sagt Julian Jobstreibizer von PIDAS. „Agenten können mit dieser Omnichannel-Lösung Kundenanliegen über alle Kanäle deutlich einfacher und effizienter bearbeiten, so dass wir uns im Durchschnitt 30 Prozent an Zeit sparen.“

### Ein Traumpaar: „trueAct“ und „Voxtron Communication Center“

Die Integration der Multichannel-Service-Management-Software „trueAct“ von PIDAS in die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive öffnet dem Anwender folgende Vorteile:

- Intelligentes und automatisches kanalübergreifendes Routing (Omnichannel) der Kundenkommunikation zur einfachen, fallbasierten Bearbeitung. Die Kundenanliegen werden in Form von Tickets erfasst, kategorisiert nach Sprache, Inhalt und Emotionen,
- Da die Omnichannel-Software „weiß“, welcher Agent beschäftigt bzw. frei ist, welche Skills er besitzt, welche Priorität ein Kundenkontakt hat etc., ist es möglich, Kundenanfragen über alle Kanäle hinweg sinnvoll und effizient zuzuweisen,
- Die Lösung kann innerhalb eines Kommunikationsprozesses entsprechende Informationen immer wieder an den gleichen Agenten zuweisen, um eine nahtlose Bearbeitung zu ermöglichen,
- Einfache und wiederkehrende Kundenanfragen beantwortet die Lösung automatisiert und sorgt so dafür, dass Agenten für schwierige Aufgaben erreichbar sind, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht,
- Mithilfe fallrelevanter Wissensunterstützung können Anfragen effizient gelöst werden, indem automatisch generierte Lösungsvorschläge auf den jeweiligen Kommunikationskanälen genutzt werden können,
- Hohe Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit,
- Die Omnichannel-Lösung ist sowohl stationär als auch in der Cloud einsatzfähig, was Betriebssicherheit, Georedundanz, variable Zugriffsmöglichkeiten von verschiedenen Standorten aus erlaubt und damit höhere Flexibilität bietet.

Ein überzeugender Mehrwert, von dem auch andere Service-Organisationen profitieren. PIDAS setzt die Gesamtlösung nicht nur im eigenen Contact Center ein, sondern hat eigenen Angaben zufolge nach diesem Konzept im DACH-Raum bereits erfolgreiche Kundenprojekte umgesetzt.

„Wir bieten gemeinsam mit PIDAS eine echte Omnichannel-Lösung an, die auch als Cloud-Lösung bezogen werden kann“, sagt Christoph Kamber, für die Schweiz verantwortlicher Country Manager der Enghouse AG.

**„Wir bieten gemeinsam mit PIDAS eine echte Omnichannel-Lösung an, die auch als Cloud-Lösung bezogen werden kann.“**

Christoph Kamber, Enghouse AG