



STKNB: Tele-Marketing - Lösungskompetenz für den Vertriebsprozess

Cloud-basierte Tele-Sales-Lösung von Enghouse Interactive bietet Transparenz bei Kampagnen und garantiert hohe Kundenbindung.

Für die Bereiche Telefonie, Kampagnenmanagement und Qualitätssicherung hat der Hamburger Direktmarketingspezialist STKNB eine Lösung von Enghouse Interactive gewählt. Eine lohnende Investition, wie der nachfolgende Bericht verdeutlicht.

Die STKNB Marketing Sales Solutions GmbH versteht sich als outgesourcete Sales-Abteilung insbesondere für die Branchen Telekommunikation, Versicherung, Finanzdienstleistung und Energie. Für den Bereich Tele-Sales hat STKNB diverse Contact Center im In- und Ausland unter Vertrag, die wiederum als Dienstleister im Auftrag ihrer Kunden verschiedene Produkte vermarkten.

Das Problem: Unterschiedliche Anwahlparameter, uneinheitlicher Datenumgang

Da diese Contact Center in der Vergangenheit aber jeweils eigene und unterschiedliche Kommunikationssysteme einsetzten, war der einheitliche Umgang mit Adressdaten sowie von STKNB vorgegebenen Einstellungen wie beispielsweise Anwahlparametern nicht immer möglich. Die Folge: Unterschiedliche Reports und Daten der

Dienstleister führten bei STKNB zu Mehrarbeit. „Große Datenmengen mussten ständig konsolidiert und vereinheitlicht werden, was nicht immer möglich war“, sagt Michael Zander. „Die Sicherstellung von einheitlichen Dialereinstellungen“, so der Prokurist bei STKNB, „war nicht immer gegeben.“

Die Forderung: Vereinheitlichung aller Prozesse, Zentralsteuerung von Kampagnen

Unumgänglich für einen reibungslos funktionierenden Geschäftsprozess war es für STKNB daher, die Contact Center zentral steuern und administrieren zu können. Die Abläufe bei der Vermarktung im Rahmen einzelner Kampagnen mussten auf einen gemeinsamen Nenner gebracht werden. Ebenso war es dringend notwendig, Reports zu vereinheitlichen, um die Aussagekraft und Bewertung zum Beispiel von Kampagnen manifestieren zu können.

Die Lösung: ELSBETH Premium Suite

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung fiel die Wahl rasch auf die Outbound-Komplettlösung „ELSBETH“ von Enghouse Interactive. „Ein großer Vorteil der Elsbeth-Software ist deren hohe Benutzerfreundlichkeit“, begründet STKNB-Manager Michael Zander die Entscheidung. Außerdem hätten unabhängige Experten zum Anbieter Enghouse unter anderem wegen seines vorbildlichen

Supports geraten. Diese Empfehlung, so Zander, habe sich vor und während der Zusammenarbeit als richtig bestätigt.

Die Enghouse-Lösung „ELSBETH“ umfasst

- **einen leistungsstarken Predictive Dialer, der Call-Center-Agenten permanent mit Anrufen versorgt,**
- **ein effektives und wirtschaftliches Kampagnenmanagement,**
- **Call-Scripting,**
- **Gesprächsmitschnitt,**
- **Echtzeit-Sprachanalyse von Telefonaten für die Qualitätssicherung,**
- **Schulungsfunktionen für Agenten.**

Da Enghouse die „ELSBETH“-Lösung für STKNB aus der Cloud zur Verfügung stellt, erübrigte sich eine Installation vor Ort, ebenso musste keinerlei Rücksicht auf das vorhandene ITK-Umfeld genommen werden. Entscheidend waren lediglich zwei Aspekte: Zum einen mussten die verschiedenen Contact Center über eine passende, breitbandige Internetanbindung verfügen. Zum anderen „war es für uns wichtig, dass die verwalteten und genutzten Kundendaten auf Servern in Deutschland gespeichert und gehostet werden“, sagt Michael Zander.

„Die Software as a Service-Option erlaubt weltweiten Zugriff und die Inbetriebnahme innerhalb kürzester Zeit“

Michael Zander, STKNB Marketing Sales Solutions GmbH

Innerhalb von zwei Wochen nach Auftragsvergabe konnten die Mitarbeiter von STKNB die neue Lösung – nach professioneller Schulung durch Enghouse – einsetzen.

„Die Software as a Service-Option erlaubt weltweiten Zugriff und die Inbetriebnahme innerhalb kürzester Zeit“, sagt Michael Zander. Individuelle Anpassungen innerhalb von Kampagnen seien jederzeit möglich.

Sprachanalyse sichert Qualität im Kundendialog

Neben der deutlich effizienteren Telefonie über mehrere Standorte und Länder sowie dem Kampagnenmanagement profitiert STKNB beim Einsatz der Enghouse-Lösung von der Qualitätssicherung der Gespräche und Verkaufsabschlüsse. Das Modul „ELSBETH VocalCoach“ überprüft den Gesprächsverlauf zwischen Kunde und Agent und unterstützt somit die Bewertung einzelner Gespräche, gesteuert je Kampagne und externen Dienstleister.

So erkennt die Echtzeit-Sprachanalyse-Software von Enghouse Interactive während eines Gespräches verschiedene Kriterien wie Tempo, Lautstärke, Emotionalität etc. Redet der Agent zu schnell, signalisiert die Software sofort, ruhiger zu sprechen bzw. den Gesprächspartner mehr zu Wort kommen zu lassen. Der Agent erhält auch Feedback, wenn er z.B. beim Beratungsgespräch aufgrund einer Zwischenfrage des Kunden etwas vergessen hat. Die Software prüft zudem mit absoluter Zuverlässigkeit Textinhalte auf Korrektheit. Dadurch erhöht sich die Qualität in der Kundeninteraktion. Auffälligkeiten, die durch das manuelle Monitoring festgestellt werden, können mithilfe von „ELSBETH VocalCoach“ in einen automatisierten Prozess eingegliedert werden. STKNB hat damit die Möglichkeit, die gesamte Kampagne und das jeweilige Contact Center in einem wesentlich größerem Umfang zu überprüfen und zu steuern.

Sehr zufrieden zeigt sich denn auch STKNB-Prokurist Michael Zander: „Enghouse hat die Aufgaben, die wir an eine moderne und schlagkräftige Tele-Sales-Lösung gestellt haben, in vollem Umfang gemeistert.“