



Alles komplett!

Ganzheitliches Kundenmanagement auf allen Kommunikationskanälen verbessert Kundenzufriedenheit

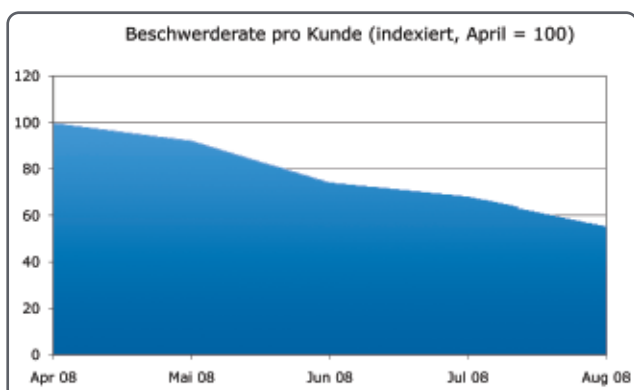
TELE2

Das Ziel

5000 offene Anfragen in einem einzigen eMail-Postfach? Damit die Abwesenheit eines Call Center-Mitarbeiters keine Rekordsumme an unbearbeiteten Anfragen verursacht, beschloss der Telekommunikationsanbieter TELE2 2007 die Einführung intelligenter Software für das Response Management. Der Erfolg gibt ihm Recht: Die Support-Leistungen von TELE2 wurden in einem Test der Zeitschrift PC Praxis im Sommer 2008 mit der Note „gut“ (1,7) bewertet; insgesamt belegte TELE2 damit den zweiten Platz. Oberstes Ziel eines automatisierten Response Managements war eine gleichbleibend hohe Qualität bei der Bearbeitung der Kundenkorrespondenz. Außerdem sollte möglichst auch eine schnellere Erledigung der Kundenanfragen und damit eine Reduzierung der Kosten erreicht werden.

Die Aufgabenstellung

Die Nutzung künstlicher Intelligenz bei der Beantwortung von Mails sollte beim Kunden nicht den Eindruck hervorrufen, es gehe vor allem um Künstlichkeit – und weniger um Intelligenz. Gefragt war ein Ansatz, der nicht völlig auf Automatisierung setzt, sondern diese sinnvoll in den Bearbeitungsprozess der Kundenanfragen einbindet (Smart Customer Care). TELE2 verfügte vor Anschaffung von zezaro biz über keine einheitliche Software, mit der die Korrespondenz umfassend bearbeitet werden konnte. Die Heterogenität verschiedener Software verhinderte ein aussagefähiges Monitoring der Korrespondenz. Da die Kompetenzen zwischen TELE2 und den externen



Dienstleistern auf unübersichtliche Weise aufgeteilt waren, war auch die Qualität des Kundendienstes nicht richtig intern messbar. Zudem existierte keine Transparenz der Kundenhistorie.

2007 erstellte TELE2 daher ein detailliertes Anforderungsprofil für ein eMail Response Management-System, das die Kommunikationsprozesse des Unternehmens und die damit verbundenen Termine kategorisiert, verwaltet und somit für Transparenz sorgt. Den Zuschlag erhielt schließlich die Software von eVOX: zezaro biz.

Die wichtigsten Anforderungen an das neue System waren:

- ▶ Eine GUI-Technologie für alle CRM-Prozesse: Integration von Drittsystemen mit geringem Aufwand möglich
- ▶ Entlastung der Mitarbeiter: keine Wiederholung von zahlreichen einzelnen, immer wiederkehrenden Arbeitsschritten mehr
- ▶ Verbessertes Controlling: Erfassung der gesamten Kundenkommunikation für ein klares und übersichtliches Bild über den Bearbeitungsstand aller Vorgänge in Echtzeit
- ▶ Weniger Kundenbeschwerden über Wartezeiten: deutliche Verkürzung der Antwortzeiten

Die Lösung

Zum Einsatz kommt zezaro biz. Die intelligente Software-Lösung analysiert eMails, Faxe, SMS, Tickets oder digitalisierte Briefe, die bei TELE2 eingehen. Die Anfragen werden automatisch klassifiziert und an den passenden Mitarbeiter weitergeleitet. Gleichzeitig versieht die eVOX-Lösung die Anfragen mit geeigneten Antwortvorschlägen, die der Mitarbeiter weiterbearbeiten, akzeptieren oder verwerfen kann. Dadurch wird die Beantwortung der Anfragen gleichzeitig qualitätsgesichert und beschleunigt. Installiert ist das System im Rechenzentrum eines Hostingpartners, Zugriff haben bis zu 600 Mitarbeiter im Call Center. Verarbeitet werden im Multichannel-Betrieb 100.000 Briefe, Faxe und eMails pro Monat.



