



## Alles komplett!

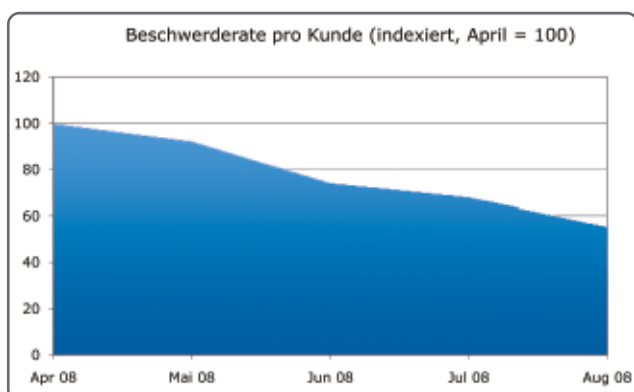
Ganzheitliches Kundenmanagement auf allen Kommunikationskanälen verbessert Kundenzufriedenheit

### 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



# TELE2

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.



Die Software wurde nicht gekauft, sondern angemietet (on Demand-Modell), um die Kosten für die Software möglichst niedrig zu halten. Die flexible und bedarfsgerechte Bereitstellung von Infrastrukturleistungen für Soft- und Hardware auf Mietbasis entsprach den Vorstellungen von TELE2, da ein on Demand-Modell den sich permanent ändernden Gegebenheiten am TK-Markt leicht angepasst werden kann und die Kosten dem tatsächlichen Nutzen entsprechen.

## Die Umsetzung

Die Einführung von zezaro biz erfolgte durch einen „Hard Cut“, also eine komplette Umstellung auf die neue Software, wobei nur die nicht abgeschlossenen Kundenvorgänge noch mit den bisherigen Systemen zu Ende gebracht wurden.

Nach und nach wurden die unterschiedlichen Eingangskanäle eMail, SMS, Fax und Brief in den Betrieb mit aufgenommen: Nach der Anmietung der Software im September 2007 konnte das System bereits zwei Monate später mit der eMail-Bearbeitung starten. Im März 2008 kamen dann noch Fax und im April Brief hinzu. Ab Juni 2008 konnten auch ausgehende Briefe mittels Lettershop in das System eingebunden werden. Die Einrichtung von SMS und Fax als Ausgangskanal erfolgte im Juli 2008, so dass jetzt alle Kommunikationskanäle in die automatisierte Verarbeitung integriert sind.

Das Unternehmen konzentrierte sich bei der Einführung des Systems darauf, das gesamte Routing der Anfragen von Anfang an so präzise wie möglich auf die eingehenden Daten abzustimmen. Diese Sorgfalt bei der Definition korrekter Regeln für das Routing zahlte sich im Echtbetrieb durch eine hohe Erkennungsrate bei der automatisierten Klassifikation und damit einer deutlichen Effizienzsteigerung aus.

## Der Nutzen

Dipl. Kfm. Florian Senda, Manager Call Center Operations bei TELE2, war federführend für die Ausschreibung, Systemauswahl und Implementierung. Er ist mit den bereits erzielten Fortschritten mehr als zufrieden: „Tatsache ist, dass die Einführung des Systems einen positiven Effekt sowohl auf die Bearbeitungszeit als auch die Bearbeitungsqualität hatte.“ So ging die Beschwerderate pro Kunde fast um die Hälfte zurück (um 45 Prozent). „Die Kunden bemerken in der Regel nicht, dass Teile der Antworten inzwischen weitgehend automatisiert erstellt werden – wohl aber, dass ihre Anfragen schneller und besser beantwortet werden als in der Vergangenheit“, stellt Senda fest.

Außerdem konnten auch erhebliche Kosten bei der Beantwortung von Anfragen eingespart werden. Durch Optimierung verschiedener Prozesse und der Vermeidung von Doppelrechnungen mehrerer Dienstleister – mit der neuen Software ist die Beantwortung von Anfragen nun klar geregelt – konnte insbesondere beim schriftlichen Kundenkontakt ein Rückgang der Kosten bis Ende 2008 um 43 Prozent festgestellt werden.



Dipl. Kfm. Florian Senda  
Manager Call Center  
Operations bei TELE2

Die Mitarbeiter haben, nach anfänglichem Misstrauen der Umstellung ihrer Arbeitsprozesse gegenüber, schnell die vielfältigen Vorteile für ihre tägliche Arbeit erkannt. So ersetzt zezaro biz derzeit fünf Softwareprogramme, die vorher wechselweise oder parallel aufgerufen und bedient werden mussten. Jetzt sind die Arbeitsabläufe vereinheitlicht und mit einem System zu erledigen. Die Mitarbeiter können heute auch besser auf die Kunden eingehen, denn die Kundenhistorie ist bei der Bearbeitung klar ersichtlich. Zentral verwaltete Textbausteine sorgen für eine gleichbleibend hohe Qualität der Antworten. Werden Änderungen vorgenommen, sind diese sofort nach der Aktivierung im gesamten System umgesetzt und für jeden Mitarbeiter abrufbar.

Im nächsten Schritt wird TELE2 seinem Ziel, alle Aufgaben im CRM mit einem ganzheitlichen System abzudecken, wieder einen Schritt näher kommen: In die bestehende Installation sollen zukünftig noch der „Call Bereich“, also eine professionelle TK-Anlage (CTI/ACD) und ein Archiv eingebunden werden. So kann mit einer Plattform das gesamte Kundenmanagement organisiert werden.

### Kundenprofil

Gegründet 1993 von Jan Stenbeck, ist das schwedische Unternehmen TELE2 heute der führende alternative Telekommunikationsanbieter in Europa. Derzeit hat TELE2 24 Millionen Kunden in 11 europäischen Ländern. Zum Angebotsportfolio gehören die Leistungsbereiche Festnetz- und Mobiltelefonie, Internetzugang, Datennetzwerke, Kabel TV und Content Services. In Deutschland ist TELE2 bekannt geworden durch die Sparvorwahl 0 10 13 und hat sich binnen weniger Jahre zum größten Anbieter von Pre-Selection-Diensten entwickelt. Rund 2 Millionen Festnetzkunden telefonieren in Deutschland über einen der günstigen TELE2 Tarife. Zum Produktportfolio zählen heute auch attraktive DSL-Pakete und der Vollanschluss TELE2 Komplett. Kontinuierlich verfolgt TELE2 seine Philosophie: Einfache Services in Top-Qualität zu günstigen Preisen. Denn TELE2 ist stets bestrebt, die besten Preise im Markt anzubieten. Im Jahr 2007 betrug der Umsatz in Deutschland 3,574 Milliarden Kronen (ca. 376 Millionen Euro). Der Gesamtumsatz des Mutterkonzerns betrug 43,42 Milliarden Kronen (ca. 4,57 Milliarden Euro).

eVOX Solutions GmbH  
Gastgebegasse 27  
1230 Wien  
Österreich  
+49 201 310 1500  
info@zezaro.com  
zezaro.com