# Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

www.erfolgreiches-callcenter.de

## Das Call Center als „eierlegende Wollmilchsau“?

© almato GmbH, 2009

www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# almato

Gründung im November 2002

Standorte

- Tübingen
- Zürich
- Wien

Spezialisierung auf Softwarelösungen für Contact Center

- Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt
- Erfolgreiche Projektdurchführung
- Berücksichtigung der speziellen rechtlichen und innerbetrieblichen Rahmenbedingungen



www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Etablierte Lösungen – sprechen Sie mit unseren Kunden!

www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Das Contact Center als eierlegende Wollmilchsau?

Flexibilität und schnelles „time-to-market“

Kundenbindung erhöhen

Cross- und Up-Selling steigern

Positives Anruferlebnis

Betriebskosten senken

Bestehende Ressourcen nutzen

Prozesse einhalten

AHT kürzen

Servicelevel verbessern

eierlegende Wollmilchsau

# Coachingorientierter Lösungsansatz

## Coachingansatz mit Quality Monitoring

Wichtig für die initiale Aufnahme der Ausgangslage

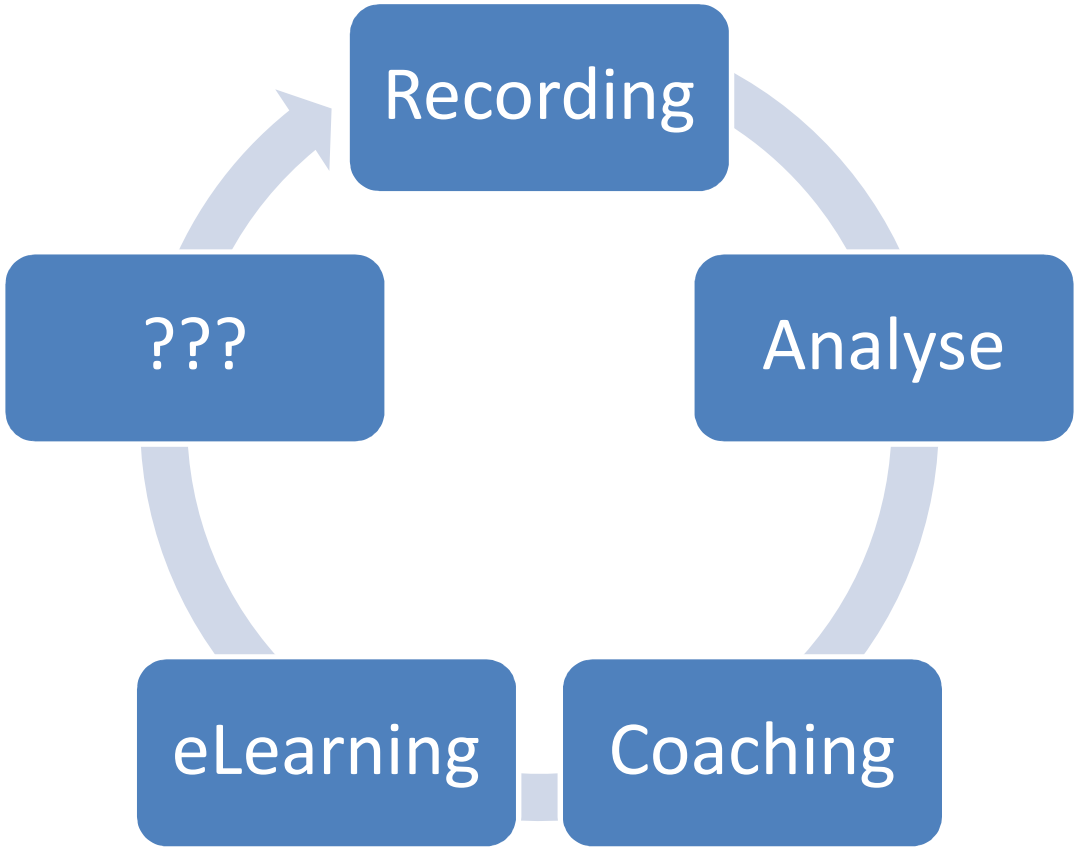
Gute Basis zur kontinuierlichen Mitarbeiterentwicklung und -motivation

Etablierter und nachweisbar erfolgreicher Ansatz

Nachgelagerte Betrachtung des Kundenkontaktes

Keine Einflussnahme während des Gespräches möglich

Prozessänderungen nur indirekt möglich

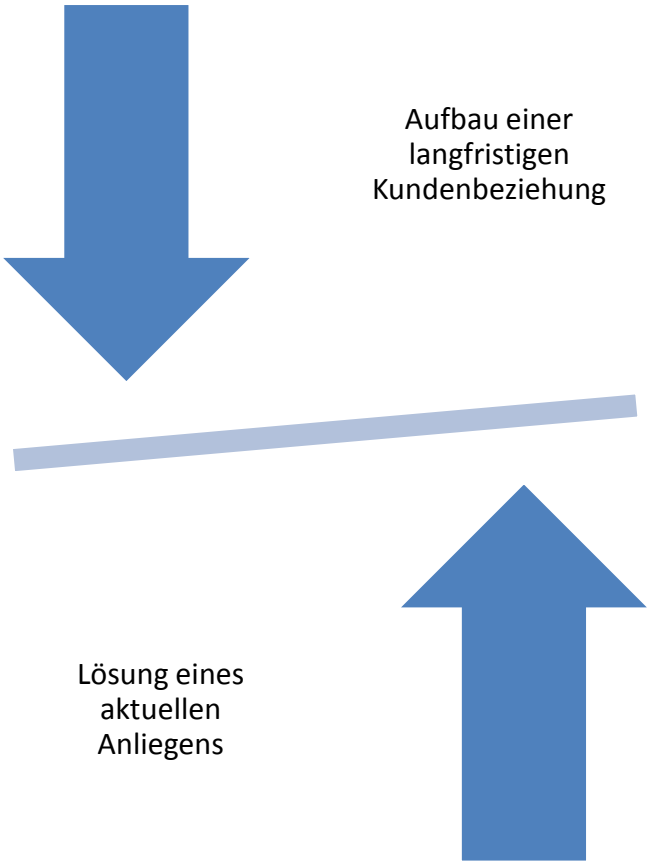





www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# CRM als Allheilmittel?

„Beides, CRM [Customer Relationship Management] und CEM [Customer Experience Management] unterliegen einem fatalen Irrtum. Beide Strategien gehen davon aus, dass Kunden „gemanaged“ werden wollen. Während es natürlich Ausnahmen gibt, möchten Kunden in der Regel nicht „gemanaged“ werden. Kunden möchten Geschäfte machen, wann sie wollen, wo sie wollen und wie sie wollen.“




„The battle between CRM and CEM“, by Donna Fluss, DMG Consulting LLC



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

## Kunden heute

Erfahren in der Nutzung von multiplen Kanälen

Erwartung einer ständigen und sofortigen „Belohnung“ durch das Unternehmen

Gehen von einer durchgängigen Personalisierung der Services auf Ihre spezifischen Bedürfnisse aus

Hohe Bereitschaft zum Wechsel, falls dies nicht erfüllt wird

Studien der Gartner Group haben ergeben, dass über 80% der Multi-Channel Kunden Ihre Kundenbeziehung beenden, nachdem sie eine schlechte Erfahrung im Kundenservice gemacht haben

„Improving the Customer Experience: Expectations, Delivery and Feedback“, Ed Thompson, Gartner Group



www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Die Herausforderung der optimalen Interaktion

| Komplexität | Unvorhersehbarkeit | Zielsetzung |
| --- | --- | --- |
| • IT-Systeme<br>• Kontaktkanäle<br>• Agentenskills | • Kundenwunsch<br>• Marktanforderungen | • Service-Level<br>• Retention<br>• Cross-Selling<br>• Up-Selling<br>• Kundenzufriedenheit |

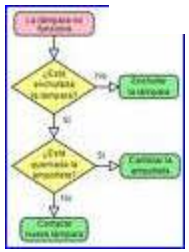


www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Time to market

Ich habe Ideen wie ich den **aktuellen** Herausforderungen begegnen kann und ich muss sie **schnell** umsetzen!



www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Time to market – Die Antwort….

Umsetzungszeitraum

Prioritäten

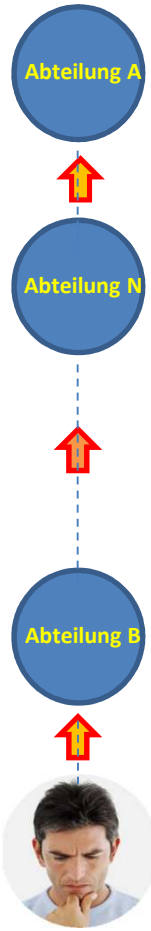
IT Manager

2 Wochen

1.5 Monate

10 Monate

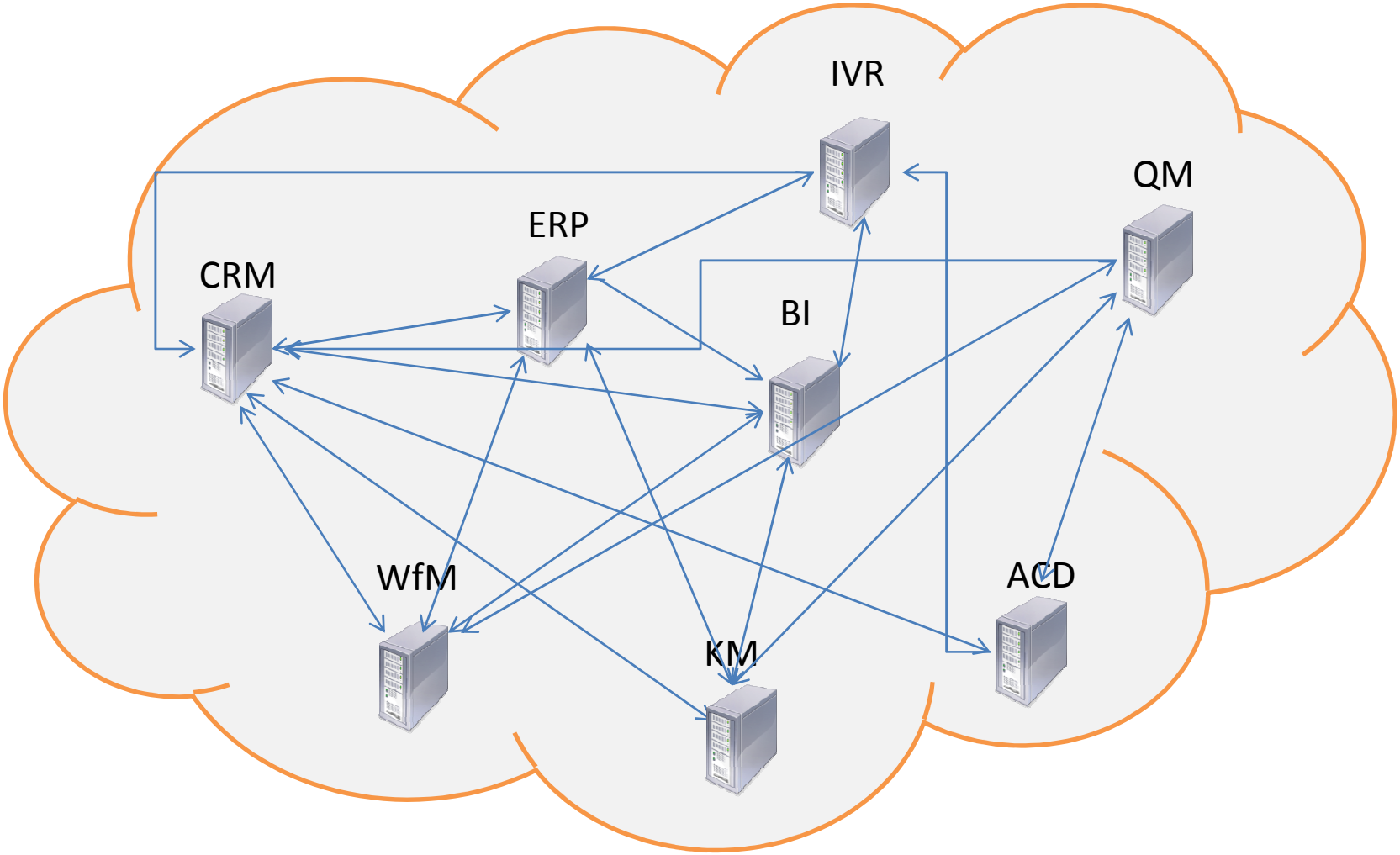
16 Montate



www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Bestehende IT-Landschaften






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# Der Lösungsansatz

1. Fortlaufende Interpretation aller Events in den bestehenden IT-Systemen während der Interaktion
2. Entscheidung über die optimale Vorgehensweise auf Basis dieser Events, Unternehmensziele und Kundendaten
3. Einbezug der unterschiedlichen Wissens-, Trainings- und Erfahrungsstände der einzelnen Agenten
4. Nutzung all dieser Faktoren, um kontinuierlich während des Gespräches konkrete Handlungsempfehlungen und Hilfestellungen für den Agenten zu generieren
5. Senkung von AHT und Fehleingaben durch systemübergreifende Prozessoptimierung

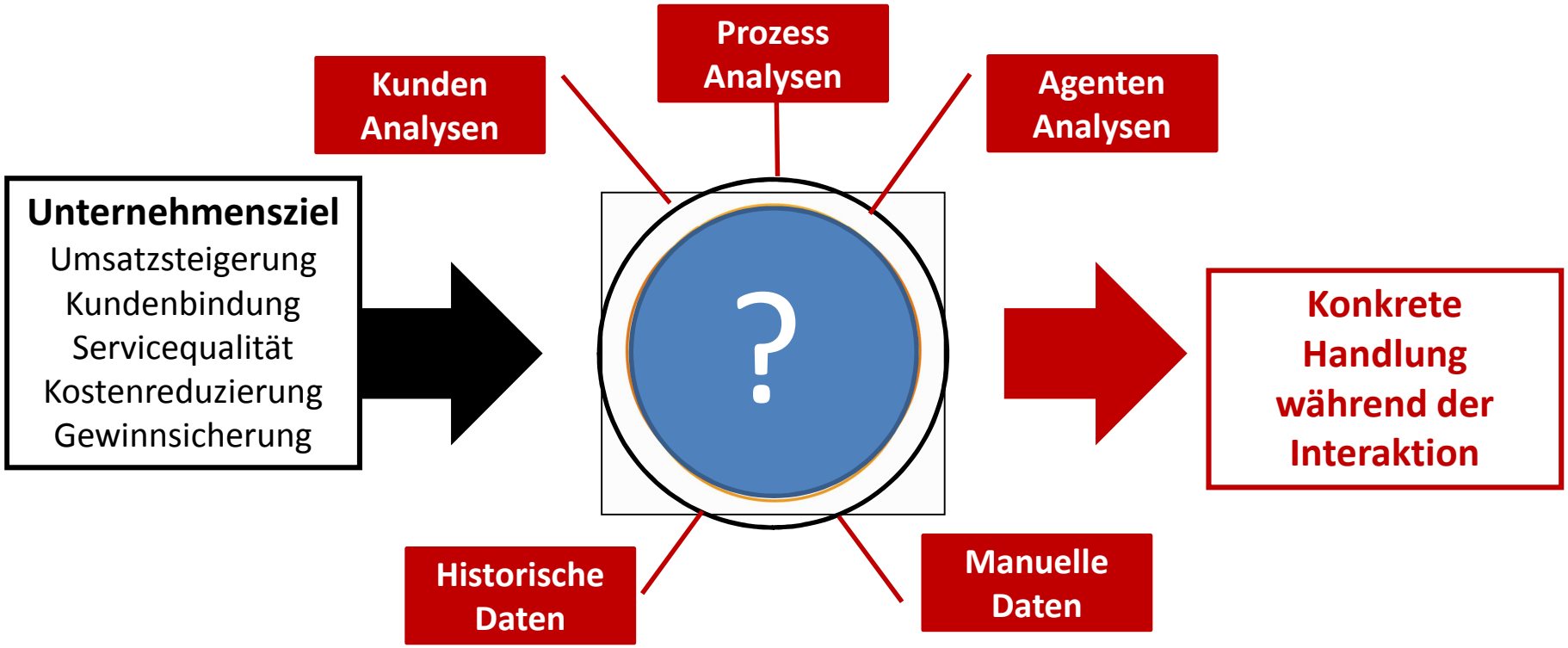


www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# eglue InterAct – Real Time Interaction Management

Wie ist es möglich, Unternehmensziele systemübergreifend <u>während</u> der Kundeninteraktion in <u>konkrete</u> Handlungen zu übersetzen?






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

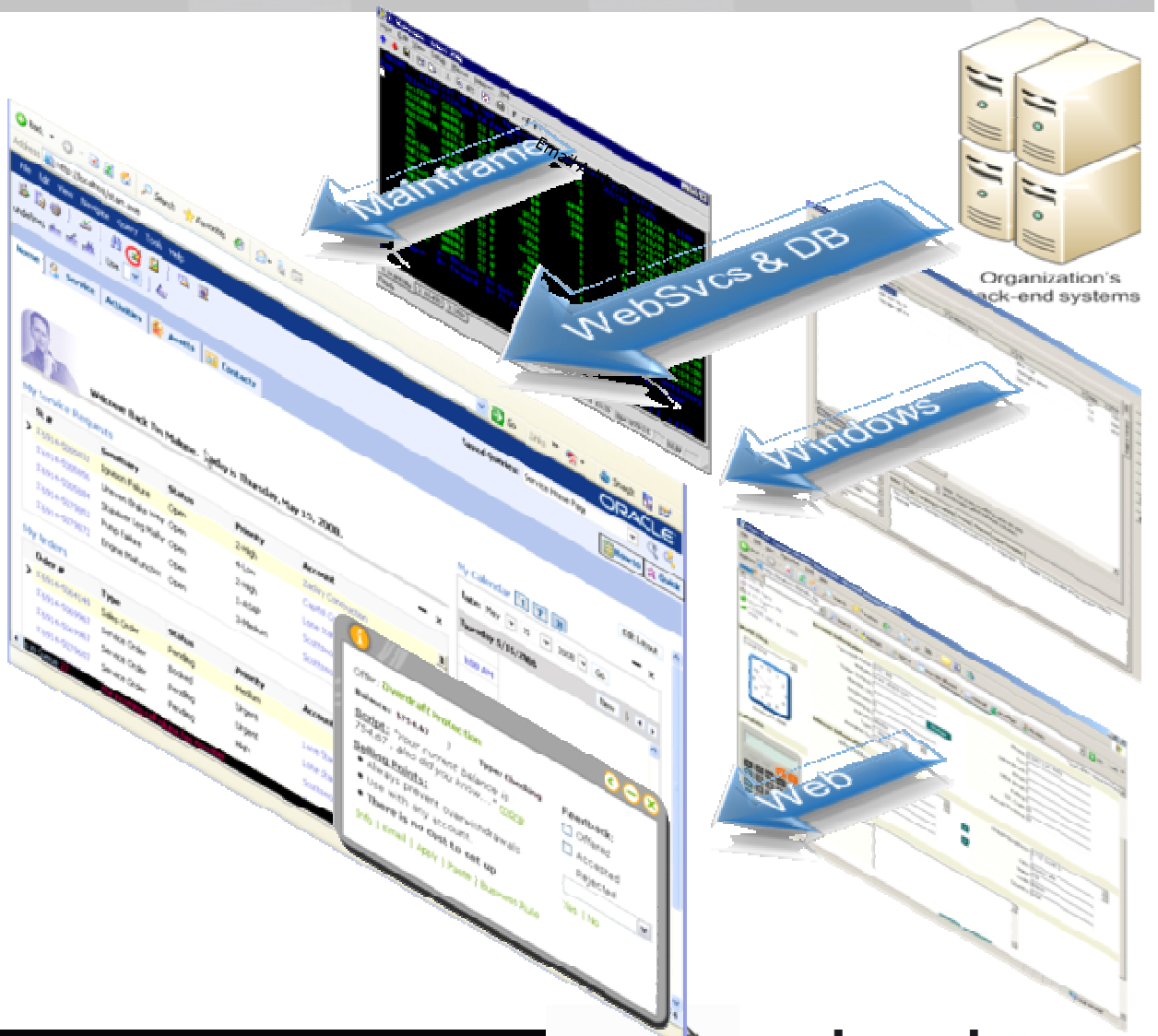
# Wie funktioniert eglue InterAct?

Sammlung von Daten aus unterschiedlichsten Software-lösungen, zumeist **über das Frontend**

Wenn notwendig, Zugriff über Web Services oder Datenbankabfragen

Interpretation und Verarbeitung der Daten in den eglue InterAct Business Rules & Real Time Scoring Engines

Ergebnisse in Form von Hilfestellung, Prozessanleitung, Entscheidungshilfe und Datentransfer

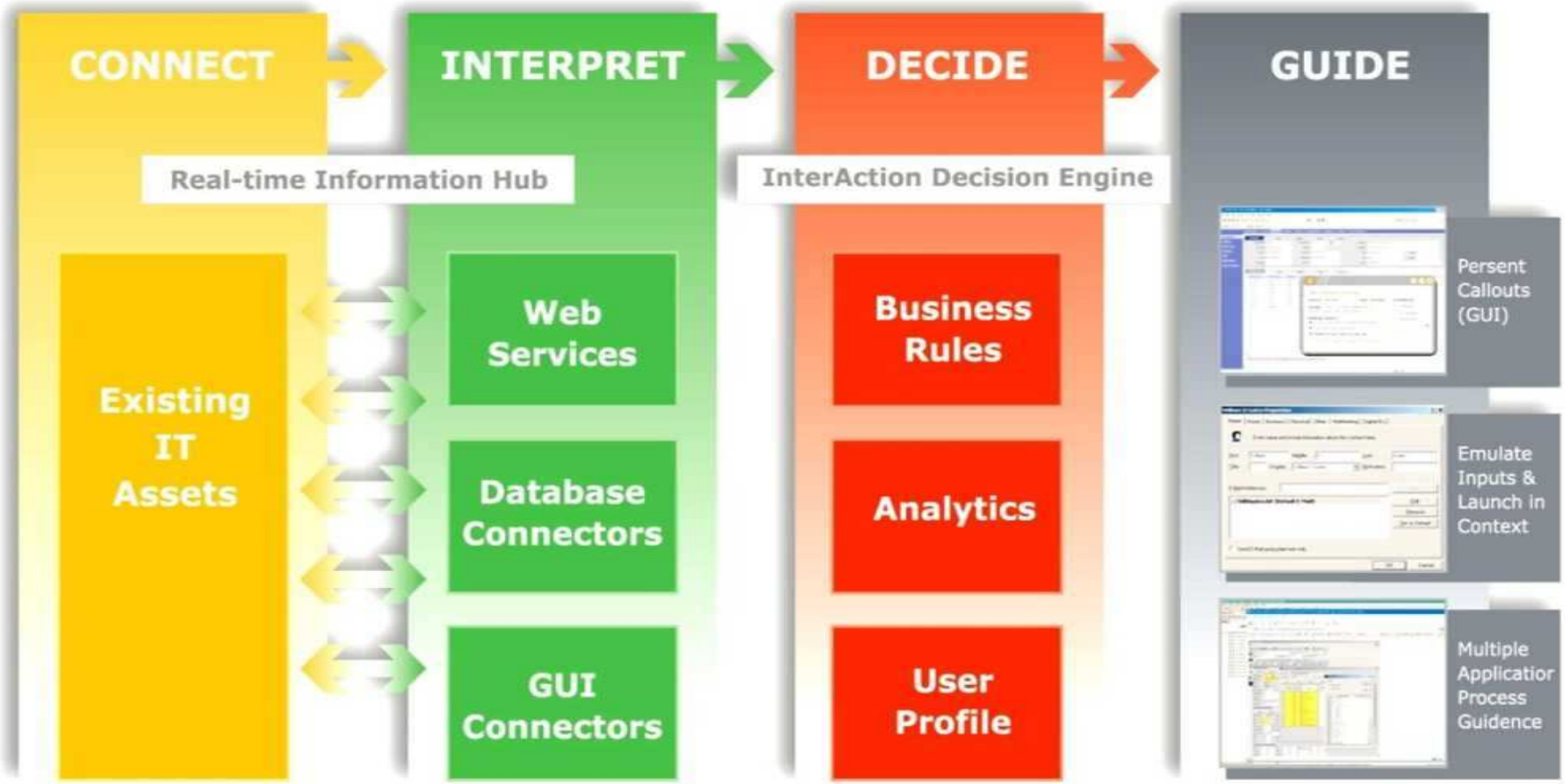





www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# Wie funktioniert eglue InterAct?






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# Einsatzbereiche von eglue InterAct

## Umsatz

- Hinweis auf individuelle Angebote für den Kunden
- Steigerung der Cross-Selling Quote um bis zu 25 %
- Erhöhung der Lead-Generierung in Service Calls um 31 %

## Retention

- Konkrete Handlungsanweisungen für die Agenten bei abwanderungswilligen oder -gefährdeten Kunden
- Basis ist der individuell berechnete Kundenwert

## Effizienz

- Automatisierter Transfer von Daten zwischen Systemen
- Reduzierung von Fehleingaben
- Senkung der AHT um 9%

## Training

- Schrittweise Führung durch Prozesse bei neuen Systemen
- Anpassung an das jeweilige Skill-Level des Agenten
- Verkürzung von Trainingszeiten um 15%

## Compliance

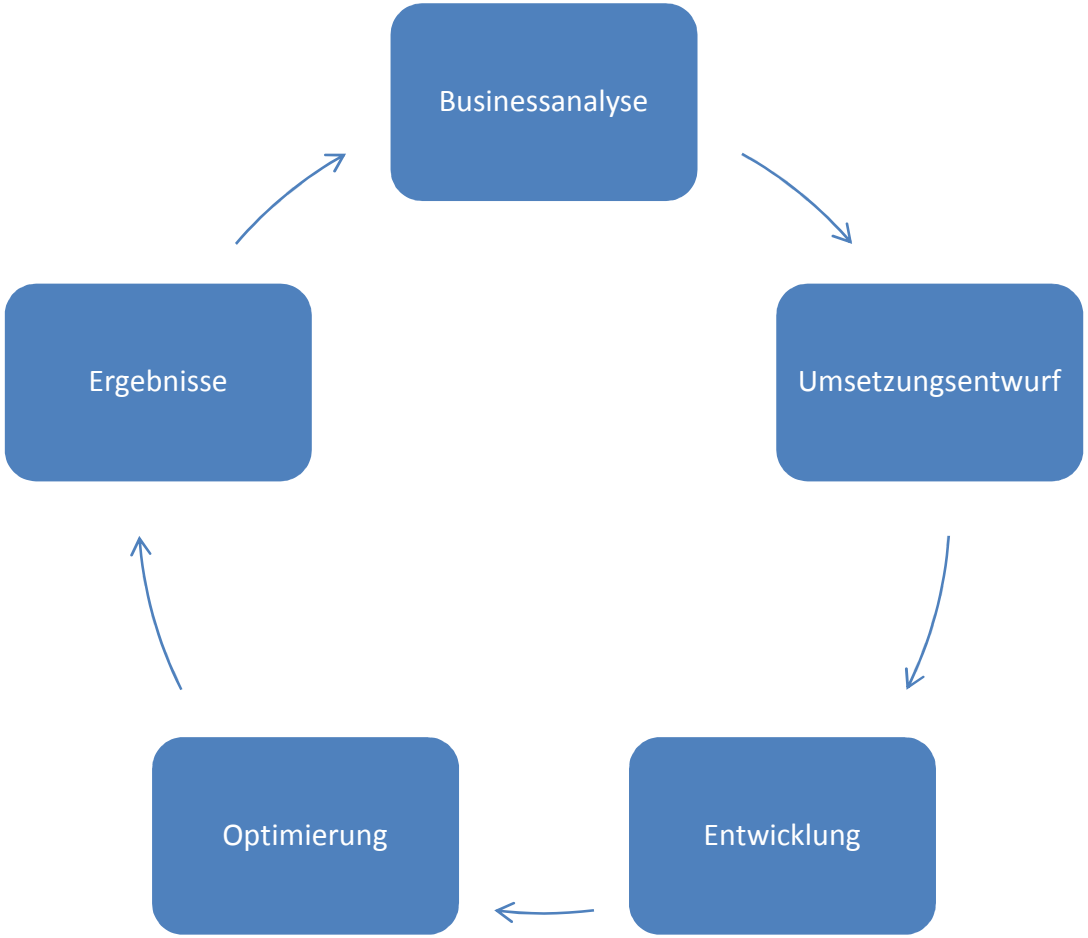
- Überwachung von kritischen Prozessen
- Alarmfunktion bei Abweichungen



www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

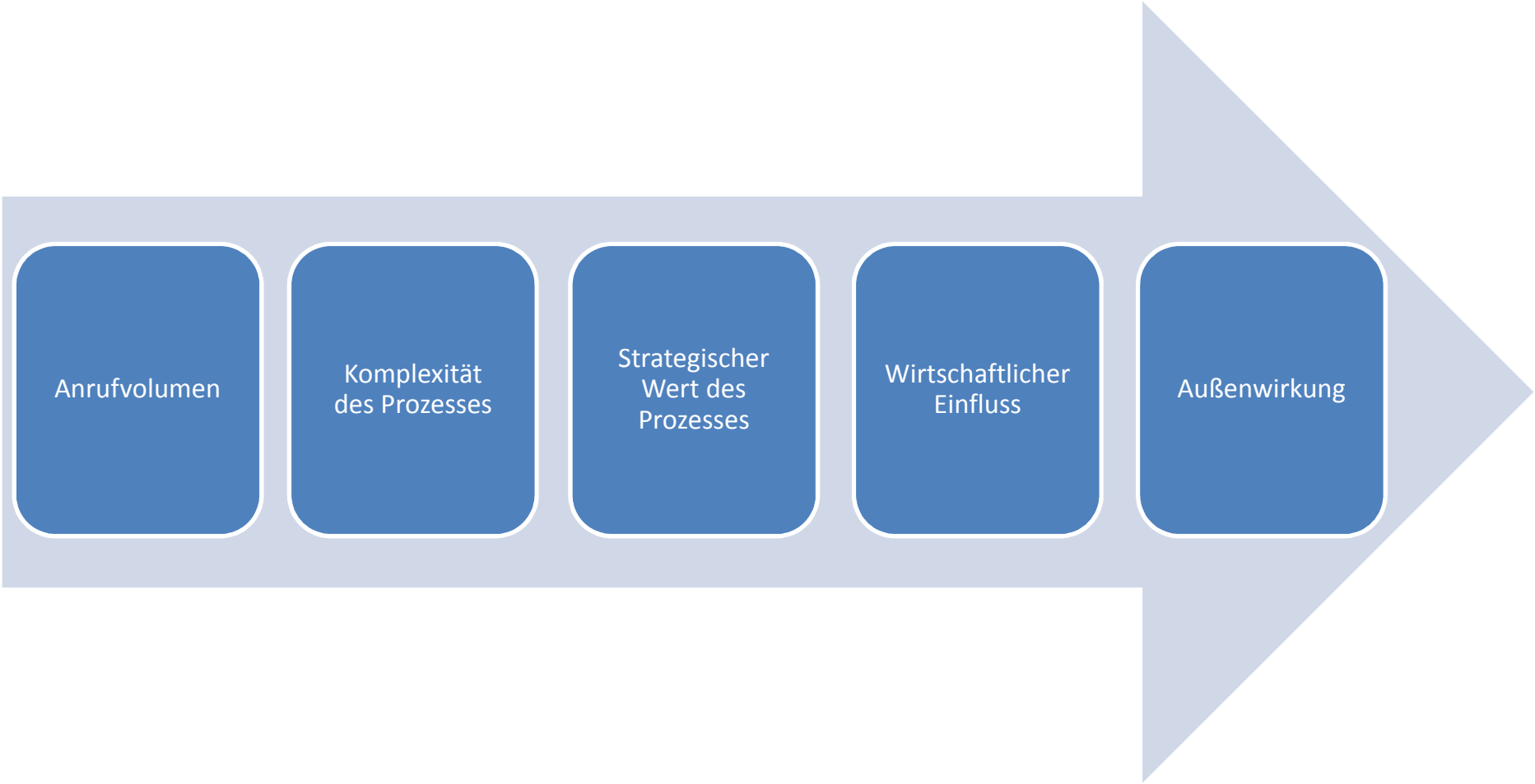
# Kontinuierlicher Projektkreislauf






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

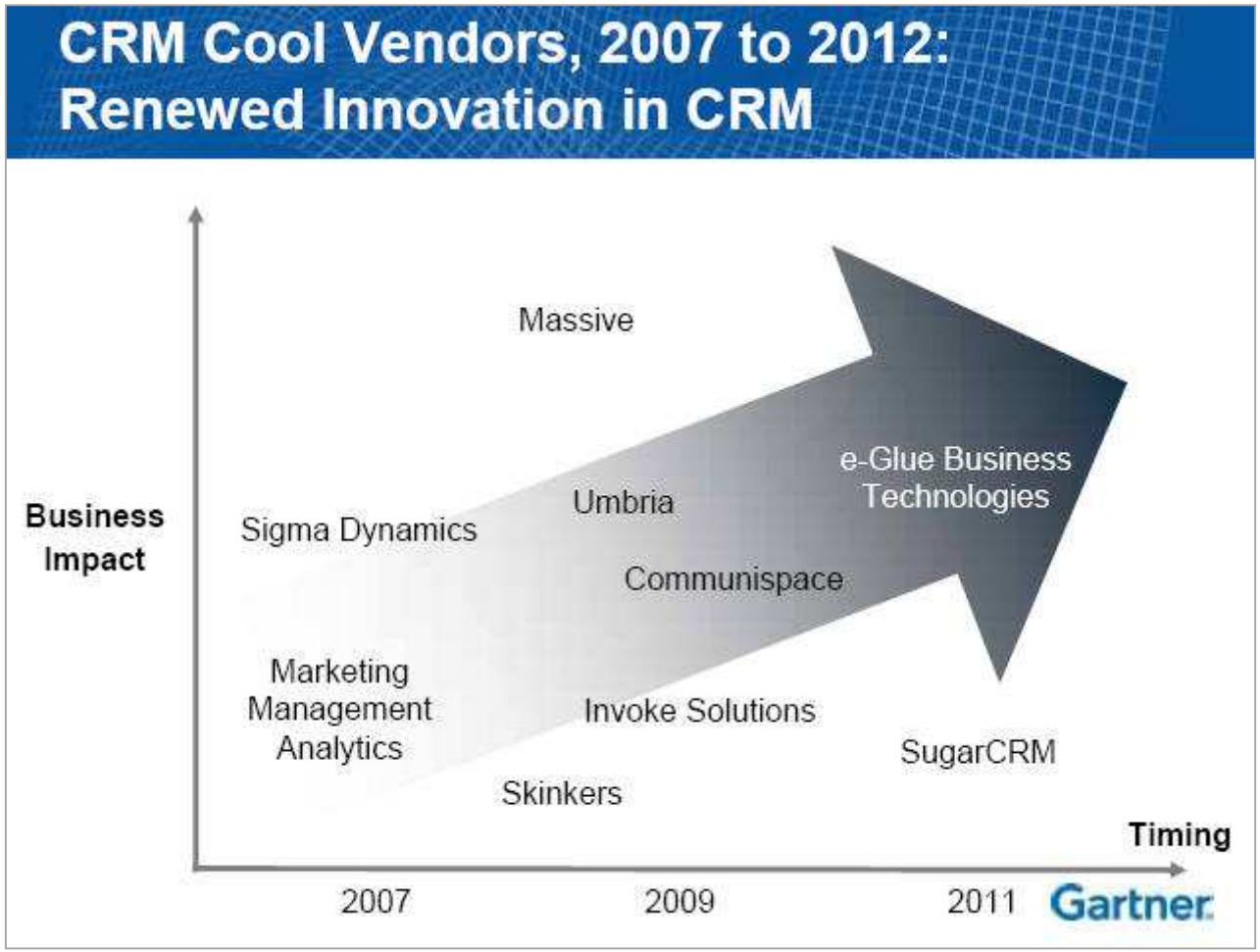
# Businessanalyse






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# Die Analystensicht






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# Erfolgreiche InterAct Projekte in aller Welt

**Europ. Telco Provider**
**Steigerung Telesales um 20%,**
**Steigerung Service-to-Sales Conversion um 25%,**
**Reduzierung der AHT um 5%**

**Versicherung:**
**Steigerung der Lead Generation um 27%**

**Mobilfunkanbieter:**
**2000 Anwender,**
**AHT um 21 Sek. reduziert.**

**Finanzdienstleister:**
**17% Steigerung der Prozessgenauigkeit zur Kapitalabfluss-vermeidung**

**weltweite Versicherung:**
**Steigerung Neugeschäft 11%**
**Reduzierung der AHT um 5%**
**Steigerung FCR um 17%**



www.erfolgreiches-callcenter.de

almato
contact center solutions

# UPC

## Hintergrundinformationen

Branche: UPC ist ein Triple Play Anbieter in den Niederlanden. Einsatz von InterAct in Telesales, Kundenservice und Tech- Support.
Anzahl der Arbeitsplätze: 600

## Die Herausforderung

Steigerung des Up- und Cross Sellings in den Bereichen Telesales und Kundenservice, Reduzierung der AHT in Kundenservice und Tech-Support, Verbesserung der Datenqualität

## Die Lösung

Verkaufsangebote in Echtzeit auf Basis von Kampagnenmanagement, Business Rules und Kundenprofilen.
Automatisierung der Prozesse zur Datenerfassung und –speicherung (Kunden eMail, Handynummer, etc.)

## Das Ergebnis

83.1% bessere Conversion Rate im Pilotbetrieb
39.5% bessere Conversion Rate im Livebetrieb
5.4% (23 Sec) Reduzierung der AHT

## Zusätzliche Informationen

***"Our needs primarily revolved around enhancing customer experience while still generating greater revenue"… "On the business side, we required a solution that would enable us to have faster time-to-market for new commercial and operational initiatives"… "eglue has delivered on all counts. It has driven a significant reduction in AHT and a measurable increase in the success of sales promotions and in service-to-sales conversion rates. eglue has become an indispensable aide in our call center agents' daily working environment"***

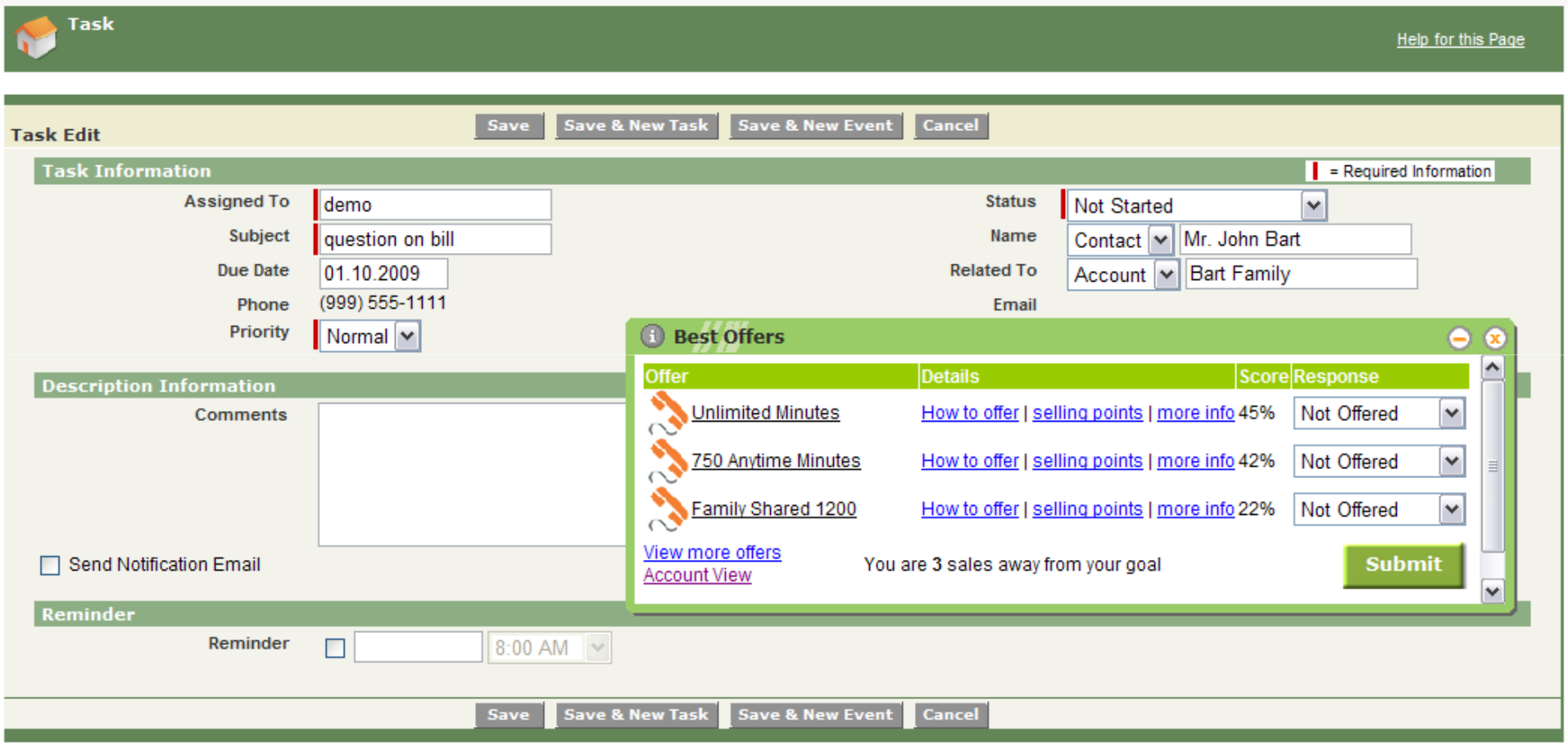
Marco Vianen
Vice President of Customer Operations
UPC Netherlands



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

# Anwendungsbeispiel – Cross Selling

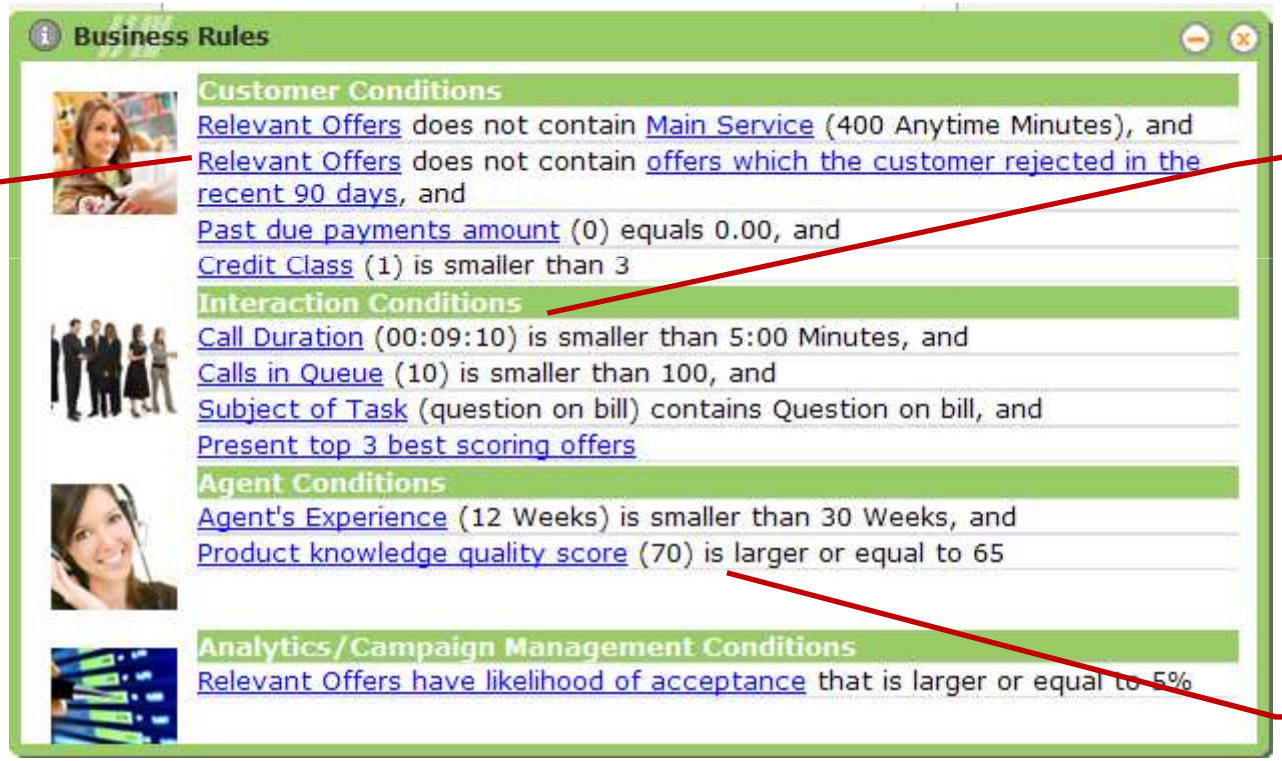
## Pop-up mit Cross Selling Angebot






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# Anwendungsbeispiel – Cross Selling
## Zugrunde liegende Business Rules




**Customer Analytics**

**Service Level**

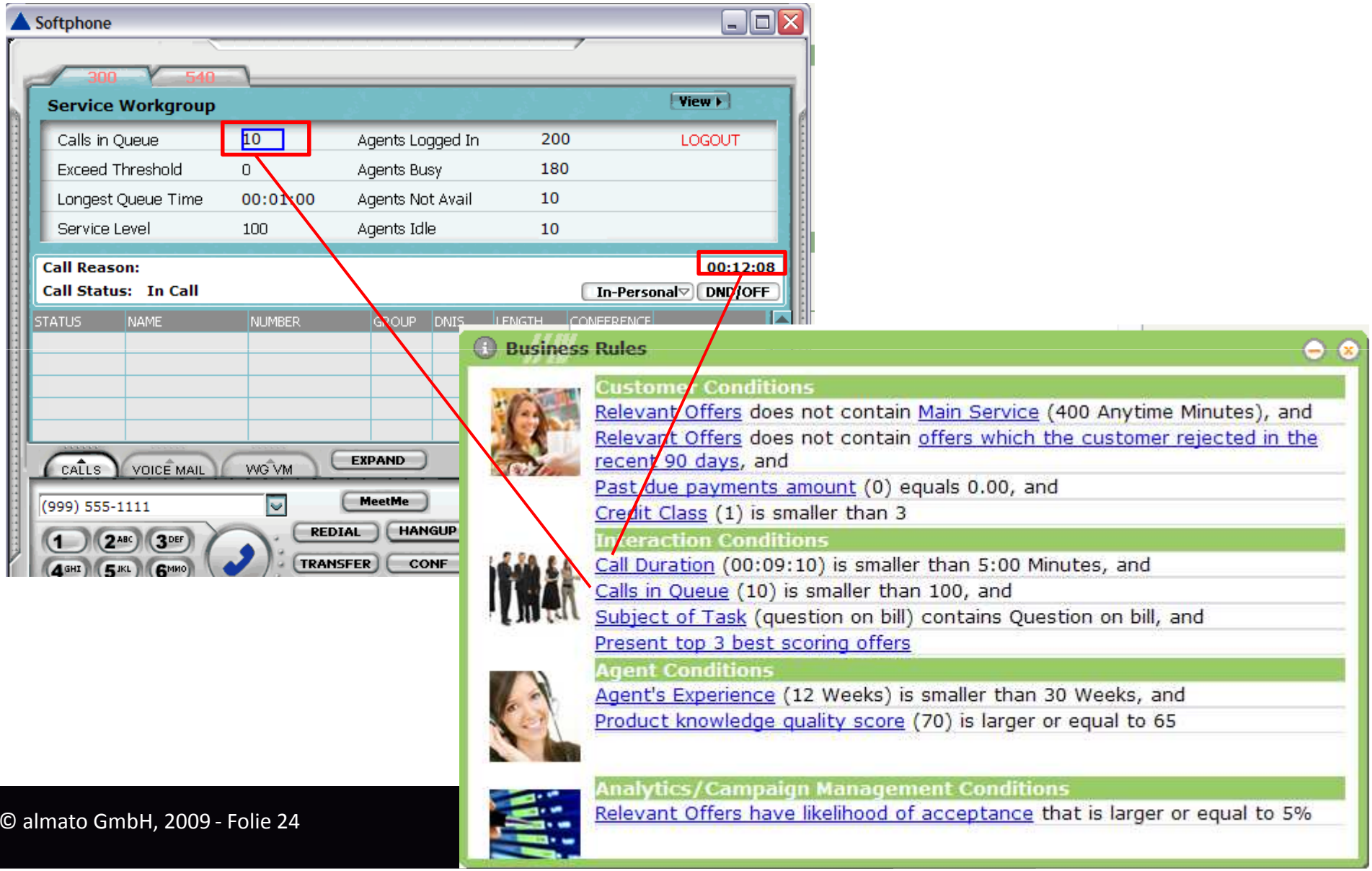
**Agent Analytics**



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

# Anwendungsbeispiel – Cross Selling

## Datenbasis – Beispiel - Softphone



# Anwendungsbeispiel – Cross Selling
# Datenbasis – Beispiel - Hostanwendung

CSM

File Topics Bill Queries Actions Page Options Window Help

New BAN | Select | Worklist | CAG Wrklst | BAN Tree | Arrange | Min All | Close All | Help | Exit

BAN

Open Since: 01/27/1993 (Open-Procedural Converted Data)

Type: Consumer-Regular

Billing Name: Bart Family

Company Code:
HVT: RSC3
Password: 123456
Common: Confirmed
Deposit: .00
CLA: .00
P:
TLC:

Balance: 114
Billing Language: E
Start Service: 14.01.2009 08
Consolidate: ☑ Cable Area: ☑
Credit Class: 1 Close: 7

Delinquent:
Sp. Instruct:
Follow Up:
BAN Tree:
Next Cycle:

Last Activity: Add SUB SOC. (3110400 API Link WAM1 (CC, 12/26/2007)

Billing Address
79 Hudson Street
Hoboken
NJ 07032
USA

Last Bill Summary

| | |
|---|---|
| Previous Balance: | 472 |
| Payments Received: | 472 |
| Credits/Adj Applied: | 127 |
| Past Due: | 0 |
| Current Chrgs/Crdts: | 0 |
| Total Amount Due: | 157 |
| Due Date: | 20.09.2009 |

Last Bill Information

Bill Type: Regular
Bill Date: 20.09.2009

| | Calls | Minutes |
|---|---|---|
| Home | 53 | 258 |
| Roaming | 24 | 210 |
| Total: | 77 | 368 |

MOP: MACC BRE:

Product Count

| Type | |
|---|---|
| All | |
| Active: | 5 |
| Suspended: | 0 |
| Reserved: | 0 |
| Canceled: | 3 |
| Total: | 8 |

1. Financial Summary | 2. Sub Profile

Open | Refresh | Memo | Collection | Last Image | Contact | New Sub | Subs List | Select Subs | Upgrade Elig | Check Elig | Save | Close

Ready

Business Rules

Customer Conditions

Relevant Offers does not contain Main Service (400 Anytime Minutes), and
Relevant Offers does not contain offers which the customer rejected in the recent 90 days, and
Past due payments amount (0) equals 0.00, and
Credit Class (1) is smaller than 3

Interaction Conditions

force.com apps | Call Cen | = Requir | ted | Mr. John Bart | Bart Family

© almato

# Anwendungsbeispiel – Cross Selling

## Zusatzinformationen für den Agenten bei Bedarf

**Best Offers**

| Offer | Details | Score | Response |
|---|---|---|---|
| Unlimited Minutes | How to offer \| selling points \| more info | 45% | Rejected |
| 750 Anytime Minutes | How to offer \| selling points \| more info | 42% | Not Offered |
| Family Shared 1200 | How to offer \| selling points \| more info | 22% | Not Offered |

View more offers
Account View

You are 3 sales away from your goal

Submit

**Account View**

Account View

**Account Detail:**

Contact Name: Mr. John Bart
Address: 79 Hudson Street, Hoboken, NJ 07032, USA

**Account Info:** Last Bill | Interaction History

BTN: (999) 555-1111
Contract Expiration: 08.01.2010
Current Plan: 400 Anytime Minutes
Customer Since: 22.06.2009

**Analytics:**

Satisfaction: 72
Risk Profile: 12

**Top Offer/s:**

- Unlimited Minutes
- 750 Anytime Minutes
- Family Shared 1200

**Offer Script**

Everything your phone, PDA or smartphone can do nationwide - unlimited text, surf, email, listen, watch, find and, of course, talk - on one simple plan.

**Last Bill Summary**

Last Bill Summary

| | |
|---|---|
| Contact Name: | John Bart |
| Previous Balance: | €472 |
| Payments Received: | €472 |
| Credits Applied: | €127 |
| Past Due: | €0 |
| Current Charges: | €0 |
| Total Amount Due: | €157 |
| Due Date: | 20.09.2009 |

**Offer Selling Points**

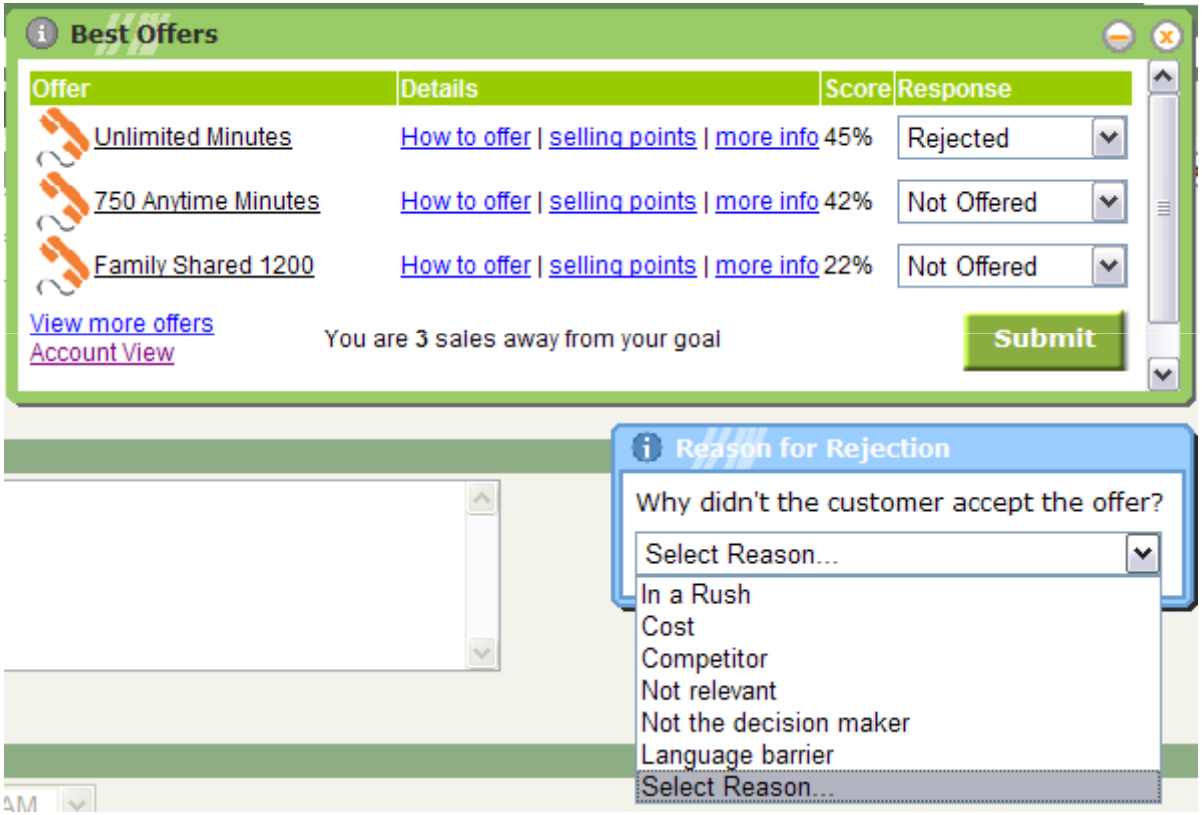
- Unlimited data
- Unlimited messaging
- Unlimited talk

© aln

allcenter.de

almato
contact center solutions

# Anwendungsbeispiel – Cross Selling
## Auswahl des Ergebnisses und Klassifizierung






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# Anwendungsbeispiel – Cross Selling

## Automatische Befüllung des Order Entry Systems

Order Entry Form

**Order Entry System**

**Information about this electronic form**

**This form can process all orders.**

All fields marked with an asterisk(*) are mandatory.

Automatischer Datentransfer aus eglue und CRM in Order Entry System

| Agent Information | |
|---|---|
| Your Name | demo |
| Your Email | demo@email.com |
| Your Location | All |
| Your CC ID | All |
| Your Agent Code | 5468 |

| Customer Information | | | |
|---|---|---|---|
| Account Name | Ping Law Office | | |
| Contact Name | Ms. Jennifer Ping | | |
| Address | 79 Hudson Street | | |
| City, State Zip | Hoboken | NJ | 07031 |

| Order Information | |
|---|---|
| Order Date | 30.09.2009 |
| Contact Name | Ms. Jennifer Ping |
| Effective | 30.09.2009 |
| Offer(s) | 750 Anytime Minutes |
| Comments | ... |

Submit Reset

**Best Offers**

| Offer | Details | Score | Response |
|---|---|---|---|
| Unlimited Minutes | How to offer \| selling points \| more info | 71% | Not Offered |
| 750 Anytime Minutes | How to offer \| selling points \| more info | 66% | Accepted |
| Family Shared 1200 | How to offer \| selling points \| more info | 34% | Not Offered |

View more offers
Account View

You are 2 sales away from your goal

Submit

ng · Logout

force

Status Not Started

Name Contact Ms. J

ated To Account Ping

# Anwendungsbeispiel - Retention

Order Entry Form

**Order Entry System**

**Information about this electronic form**

**This form can process all orders.**

All fields marked with an asterisk(*) are mandatory.

| Agent Information | |
|---|---|
| Your Name | demo |
| Your Email | demo@<add company name>.com |
| Your Location | US |
| Your CC ID | 25478 |
| Your Agent Code | 90856743 |

| Customer Information | | | |
|---|---|---|---|
| Account Name | Bart Family | | |
| Contact Name | Mr. John Bart | | |
| Address | 79 Hudson Street | | |
| City, State Zip | Hoboken | NJ | 07032 |

| Order Information | |
|---|---|
| Order Date | 30.09.2009 09:17:29 |
| Contact Name | Mr. John Bart |
| Effective | 30.09.2009 09:17:29 |
| Offer(s) | Unlimited Service |
| Comments | Sold as an incentive offer |

Submit Reset

Incentives

**Cost Incentives**

| Incentive Offers | Cost | Response |
|---|---|---|
| 50 SMS package for 3 months | € 100 | Not Offered |
| Unlimited Service | € 300 | Accepted |

Next Steps

Customer is Retained

Talk about penalties

Transfer customer to Service Termination Desk

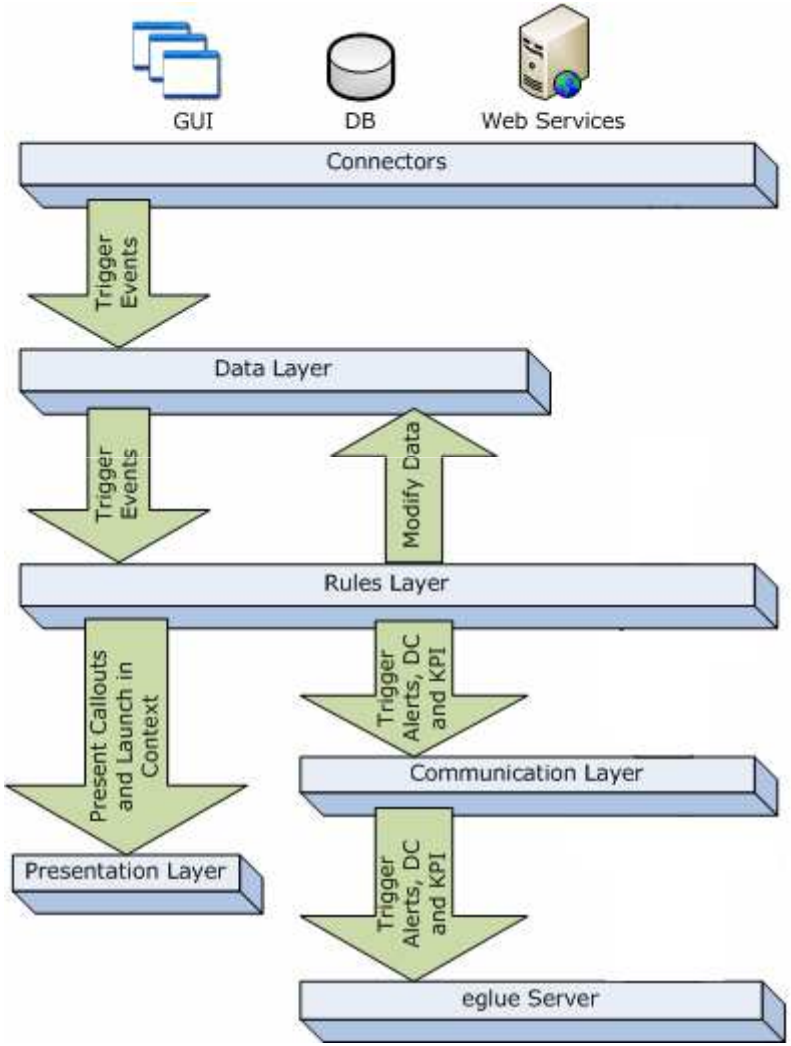
# Kontaktdetails

Peter Beckschäfer
Senior Account Manager

almato GmbH
Wöhrdstraße 5
72072 Tübingen

| | |
|---|---|
| telefon | +49 (7071) 79569-21 |
| fax | +49 (7071) 79569-29 |
| mobil | +49 (170) 577 7615 |
| Email | peter.beckschaefer@almato.de |
| web | www.almato.de |

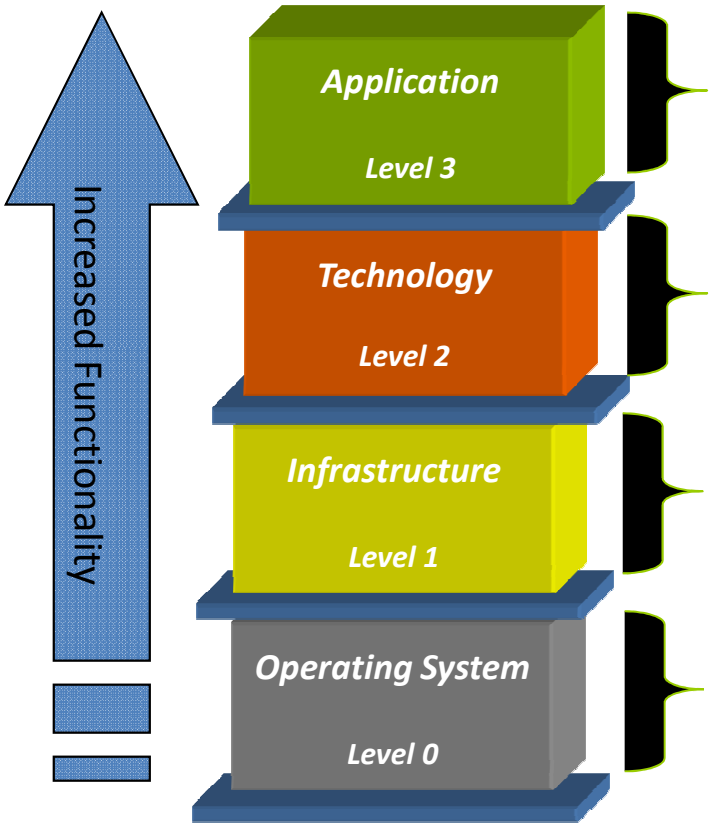
# InterAct - Architektur






www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# InterAct – Konnektivität




Connects Via An Application's API

Connects Via The Technology API
(IExplr, JVM, .Net, PwrBldr, Terminal Emulator - 3270)

Connects Via The Win32/Win64 & Access API
(Win32:WinXP, Win2000, Vista or Accessibility API)

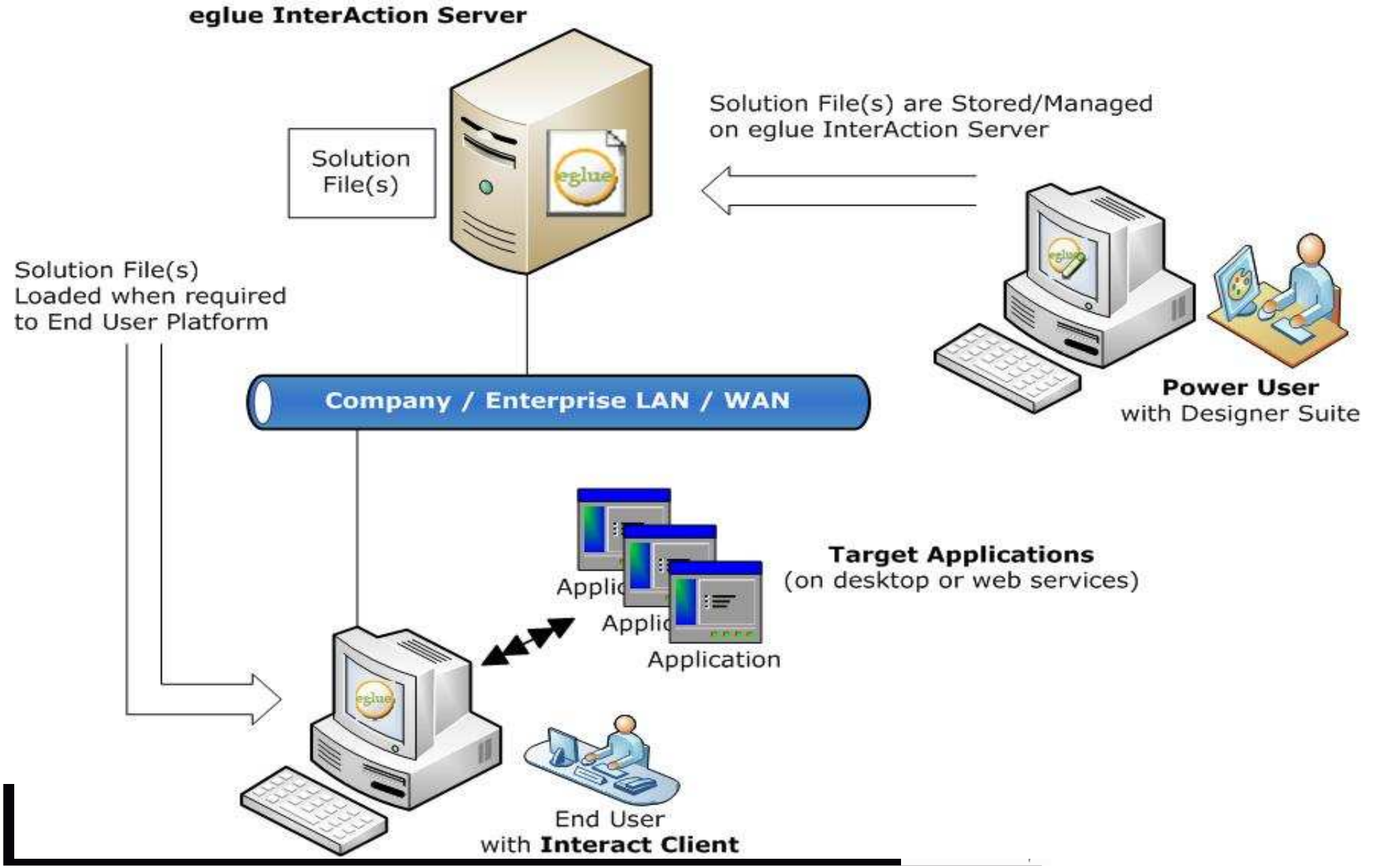
Connects Via Operating System API
(Windows API)

***Optimized to use highest level connectivity***



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato
contact center solutions

# InterAct – Architektur II



# Nationwide FS

Nationwide On Your Side

## Hintergrundinformationen

Branche: NFS ist ein führender Anbieter von Lebensversicherungen, Vorsorgeplänen und anderen Finanzprodukten für Privatpersonen und institutionelle Anleger
Anzahl der Arbeitsplätze: 400

## Die Herausforderung

Steigerung der Kundenzufriedenheit, Verhinderung des Abflusses von Kundengeldern durch Steigerung der Prozessgenauigkeit

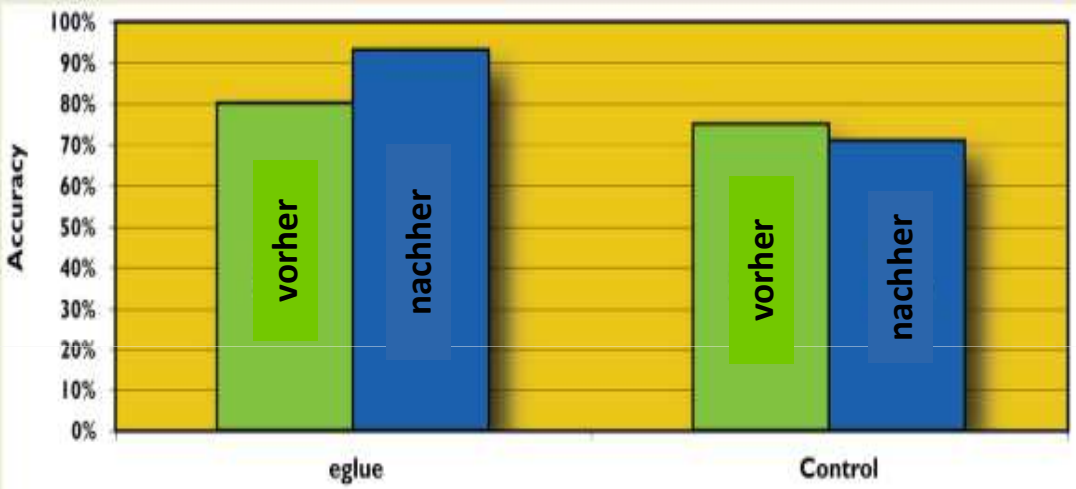
## Die Lösung

Business Rules und Führungshilfen für den Prozess der Kapitalabfluss-vermeidung, Warnhinweise bei speziellen Kundengruppen, Inbound Verkaufshilfen

## Das Ergebnis

17% Steigerung der Prozessgenauigkeit zur Kapitalabflussvermeidung

## Zusätzliche Informationen




"We saw the eglue InterAct project as an "All Win" for all parties involved. It allowed us to improve our customer experience and exceed our goals for asset retention, while increasing efficiency and making the experience easier for CSRs and more positive for Nationwide's customers."

Diane Martin, Director of Technology Services



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

# FedEx Express

## Hintergrundinformationen

Branche: Einer der weltweit größten Express-Logistiker
Anzahl der Arbeitsplätze: 800 in 19 Call Centern in EMEA

## Die Herausforderung

Fokussierung der Agenten auf den Kunden und nicht auf die Suche nach Informationen in unterschiedlichsten Systemen und den Transfer von Daten von einem System in ein anderes. Zudem wurde proaktive und reaktive Hilfestellung für die Agenten in kundenspezifischen Situationen benötigt.

## Die Lösung

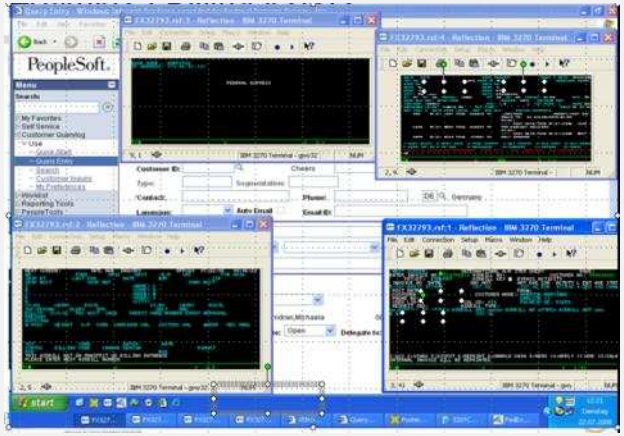
Schnelle und reibungslose Integration zwischen separaten (isolierten) Systemen zur Bereitstellung von intelligenter, individueller Hilfestellung für die Agenten.

## Das Ergebnis

Senkung der AHT um 40 Sekunden,
Steigerung der First Call Resolution um 30%

## Zusätzliche Informationen

Rechnungs-system vor InterAct



Rechnungs-system mit InterAct

Inspire every interaction.™
www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

# Visa CAL - Credit Card Issuer

## Hintergrundinformationen

Branche: Kreditkarten,
Anzahl der Arbeitsplätze: 50

## Die Herausforderung

Änderung der umständlichen Genehmigungsprozesse – Reduzierung von Suche und Abgleich von Daten aus multiplen Applikationen und Bildschirmmasken und dadurch Verringerung von Fehlauskünften

## Die Lösung

Real-time Qualifizierung der Kundenbonität und Legitimation bei gleichzeitiger Automatisierung des Dokumentationsprozesses für Compliance und Revision.

## Das Ergebnis

25% Zeitersparnis im Gesamtprozess

## Zusätzliche Informationen

www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions
Inspire every interaction.

# Endesa

## Hintergrundinformationen

Branche: Spaniens größter Energieversorger.
In den Call Centern von Endesa werden über 11 Millionen Kunden betreut.
Anzahl der Arbeitsplätze: 850

## Die Herausforderung

Reduzierung der Fehlerhäufigkeit bei Eingaben durch die Call Center Agenten und Senkung der AHT und Training Zeiten.

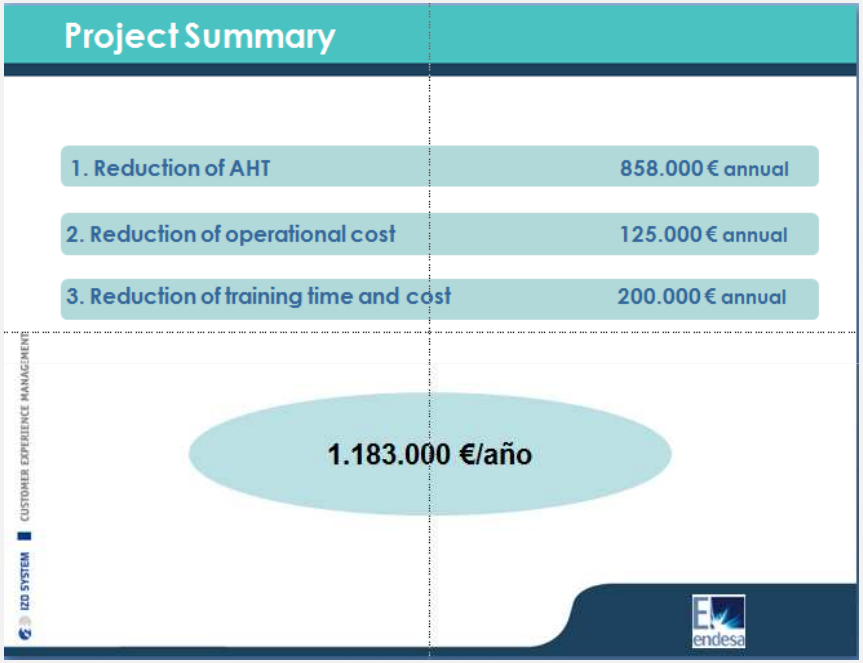
## Die Lösung

InterAct zur Effizienzsteigerung und für die Rollout-Unterstützung. Die Agenten erhalten automatisch die aktuellsten Informationen und es wird durch eine Prozessunterstützung sicher gestellt, dass die Kundenanliegen fallabschließend bearbeitet werden.

## Das Ergebnis

Reduzierung der Fehleingaben um 25% und Senkung der AHT um 5%. Die CC-Agenten haben eglue InterAct mit einer 100%igen Zufriedenheit bewertet.

## Zusätzliche Informationen




"The eglue project also leads to significant bottom line results and happier customers."

Manuel Palomino of Endesa



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

# Telefónica Móviles

| Hintergrundinformationen | Zusätzliche Informationen |
|---|---|
| Branche: Spaniens größter Mobilfunkanbieter<br>Anzahl der Arbeitsplätze: 1500 | |
| **Die Herausforderung** | |
| Das System musste nahtlos in die existierende IT-Umgebung passen und einen schnellen ROI sowie eine hohe Kundenzufriedenheit garantieren. | |
| **Die Lösung** | |
| eglue InterAct zur Effizienzsteigerung, zur Qualitätsverbesserung und zur Rollout-Unterstützung. Das System hilft bei komplexen Prozessen, bietet aktuelle Informationen und motivierende Vertriebshilfen. | |
| **Das Ergebnis** | |
| Reduzierung der AHT um bis zu 50%<br>Reduzierung der On-Hold Zeiten um 50%<br>Steigerung der Zufriedenheit der Kunden und der Agenten um 46% | |



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions

# Hyatt

## Hintergrundinformationen

Branche: Global Hyatt Corporation, eine der weltweit führenden Hotelketten
Anzahl der Arbeitsplätze: 300

## Die Herausforderung

Hyatt wollte die Qualität seiner CC-Interaktionen steigern, um die Genauigkeit der Reservierungen zu erhöhen und damit die Anzahl der Stornierungen zu senken.

## Die Lösung

InterAct zur Umsatzsteigerung— Einführung einer Vielzahl von unterstützenden Prozessen.

## Das Ergebnis

Die Hyatt Agenten erzielen deutlich bessere Ergebniss beim Verkaufsabschluss und bei der Umsatzgenerierung durch zusätzliche Hotel Reservierungen.

## Zusätzliche Informationen

"eglue InterAct for Revenue has provided our agents with greater confidence and success in closing sales, and in generating additional revenue from new hotel reservations," states Lori Sokol-Martin. "It automates a lot of the information hunting they would typically have to perform, keeps all of the information they need during interactions at their fingertips, and gives them the rights scripts and suggestions."



www.erfolgreiches-callcenter.de
almato contact center solutions