



Erfolgreiches Callcenter Workshop T2

Stärken und Fähigkeiten der integrierten ACD-Lösung

Andre Schmeißer
Oktober 2008

Callcenter Investitionen

- 2.700 Callcenter
- Mehr als 400.000 Beschäftigte (Schätzungen Anfang 2008)
- Durchschnittsbruttolohn für Vollbeschäftigte ca. 1.800 – 1.900 Euro
- Investitionen der Branche von ca. 4 Milliarden Euro im Jahr 2007
- 70% der Betriebskosten sind Personalkosten



Ziel: Kundenzufriedenheit bei optimalen Betriebskosten

In die Infrastruktur investieren, um:

Kundenzufriedenheit zu maximieren

- Hohe Erreichbarkeit
- Geringe Wartezeit
- Qualifizierte Ansprechpartner



Betriebskosten zu minimieren

- Arbeitsplatzinfrastruktur (Gebäude, Schreibtisch...)
- Personalkosten
- Kommunikationskosten



Wie maximieren Sie die Kundenzufriedenheit?

Hohe Erreichbarkeit

Geringe Wartezeit: Ausreichende Ressourcen anbieten

Qualifizierte Ansprechpartner

Die Ressourcen mittels intelligenter Anrufverteilung optimal nutzen:

- ➔ Vorsortierung der Anrufe
 - Differenzierte Servicenummer
 - IVR (Interactive Voice Response)

Qualifiziertesten Ansprechpartner suchen

- ➔ Skills Based Routing



Wie optimieren Sie die Betriebskosten?

Arbeitsplatzinfrastruktur (Gebäude, Schreibtisch...)

- Mit externen Agenten

Personalkosten

- Optimale Auslastung der Agenten
- Zuweisung an den qualifiziertesten Agenten

Kommunikationskosten

- Rahmenverträge mit Carriern
- Medien:
 - Anlagenanschlüsse (2 Kanäle pro Leitung)
 - Primärmultiplexanschlüsse (30 Kanäle pro Leitung)
 - Voice over IP (beliebig)



Ausreichende Ressourcen



Anzahl der Leitungen

- Anrufe pro Minute
- Gesprächsdauer
- Wie viel % der Anrufer dürfen ein Besetzt bekommen

Erlangen-B (Blockierungswahrscheinlichkeit)

Bestimmen der mittleren Wartezeit bzw. des Anteils der Gespräche, die eine bestimmte Wartezeit überschreiten

- Anrufe pro Minute
- Gesprächsdauer
- Anzahl der Agenten



Erlangen-C (Wartewahrscheinlichkeit)



MIS (Management Information System)

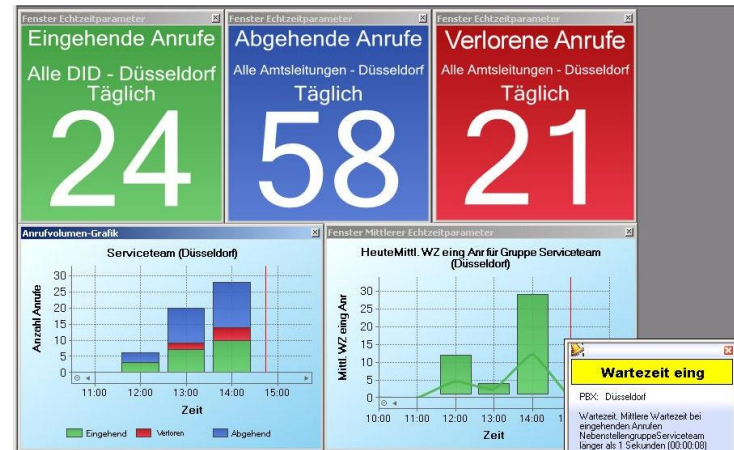
Viele Parameter des Callcenters werden aufgezeichnet und ausgewertet

Prüfen von Grenzwerten um vorhandene Ressourcen zu bewerten

- Leitungsauslastung
- Agentenauslastung
- Wartezeit, Wartezeitverteilung
- Verlorene Anrufe

Reporting der Gesamtperformance

- Eigene Planung
- Kundenberichte
- Agentenmotivation / Abrechnung
 - Anrufzahlen (Beantwortet, Unbeantwortet)
 - Wartezeiten und Wartezeitverteilung, abgebrochene Anrufe
 - Gesprächsdauer
 - Qualität des Gesprächs



Servicelevel



Datenbank

- Kundenstammdaten (Bestands- / Neukunden)
- Gesprächsleitfaden
- Kundenvertragsdaten
- Projektdaten
- Gesprächsdaten / Callcenterparameter aus dem MIS



Und womit telefoniert der Agent?

Analoges Telefon

- Kostengünstig
- Standortgebunden
- Eingeschränkte CC Bedienung am Endgerät

SIP Telefon (VOIP)

- Nicht Standortgebunden
- Kosten? (Gateways, Infrastruktur, Endgerät)
- Nicht bei allen TK-Systemen

SIP Softphone

Systemtelefone

- CC Bedienung am Endgerät
- Standortgebunden
- Kostenintensiver

Systemtelefon über IP VOIP

- Nicht Standortgebunden
- Kosten? (Gateways, Infrastruktur, Endgerät)

System-Softphone



Komponenten für ein Callcenter im Allgemeinen

Telefonssystem

MIS Auswertung

Endgeräte

Gesprächs-
aufzeichnung

Kundendatenbank

Callcenter
Funktionalität

CTI
Computer Telephony
Integration

Gesprächsleitfaden

Verteilung
Zuordnung

IVR
Interactive Voice
Response



Komponenten für ein Callcenter im Allgemeinen

Telefonsystem

MIS
Auswertung

Endgeräte

Gesprächs-
aufzeichnung

Kunden-
datenbank

Callcenter
Funktionalität

CTI
Computer Telephony
Integration

Gesprächs-
leitfaden

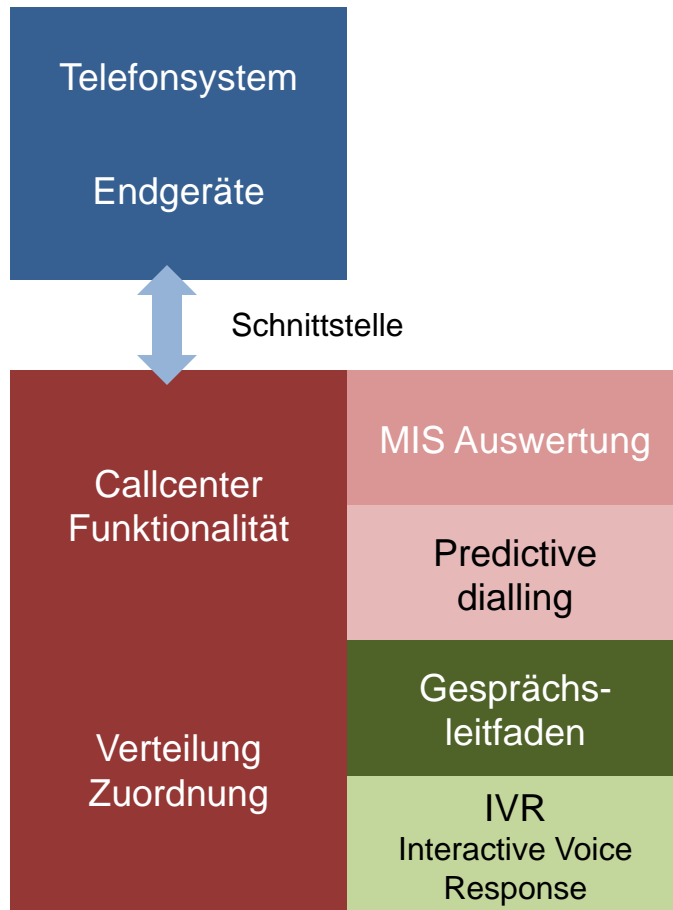
Verteilung
Zuordnung

IVR
Interactive Voice
Response

Predictive
dialling



Mögliche Kombination: externer ACD-Server



- Hohe Investition für externen Callcenter-Server
- Betrieb kostengünstiger Endgeräte
- Sehr flexible Rufverteilung
- Callcenterfunktionen über PC
- Erweiterte Telefoniefunktionen schwer zu integrieren
- Alle Daten für die Auswertung vorhanden



Mögliche Kombination: integriert in TK-Systeme

Telefonsystem

Endgeräte

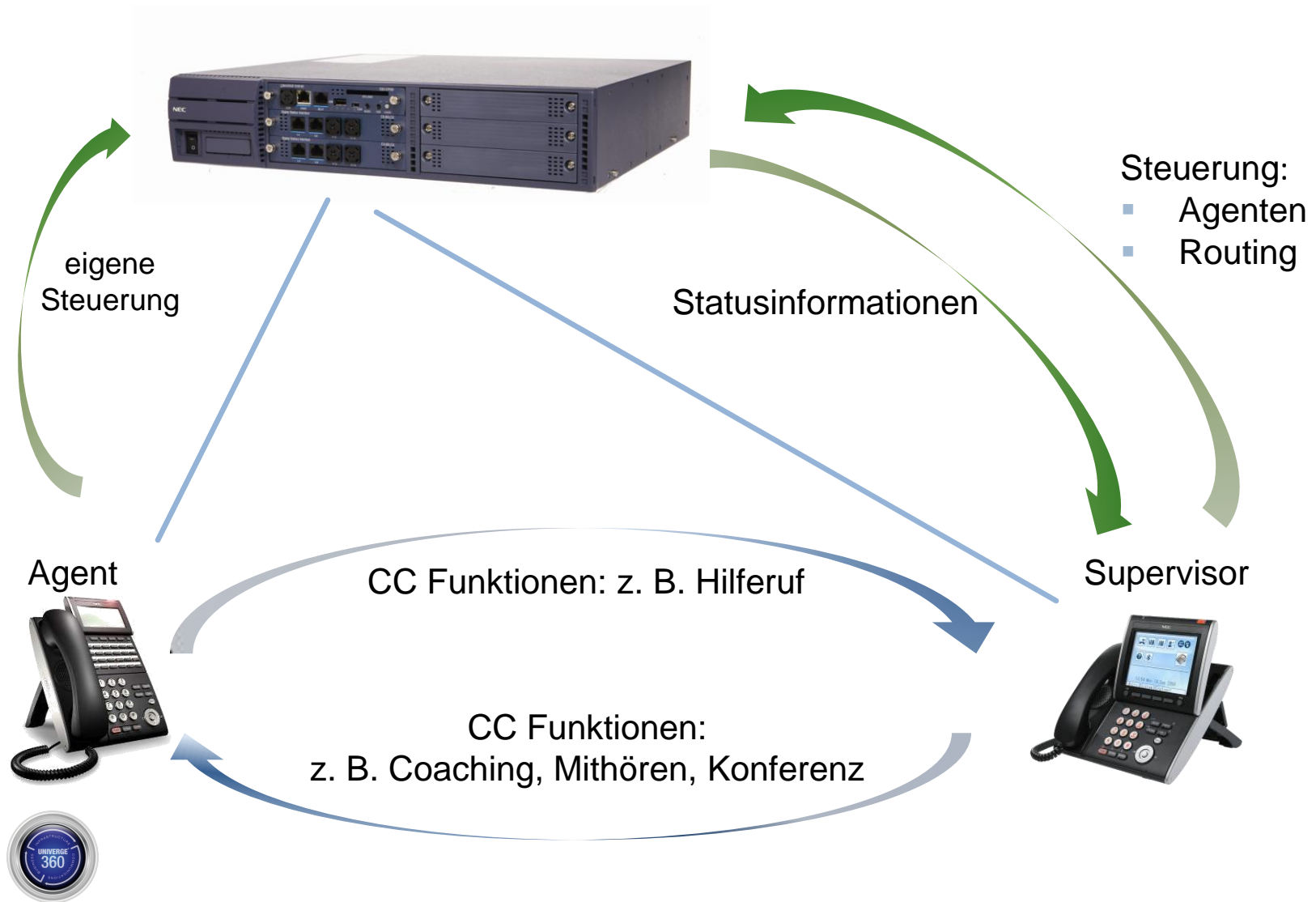
Callcenter
Funktionalität

Verteilung
Zuordnung

- Geringere Anfangsinvestition
- Systemendgeräte bieten bessere ACD-Bedienung als Standardendgeräte
- Rufverteilung recht starr
- Erweiterte Telefoniefunktionen perfekt integrierbar
- Auswertung bedarf detaillierter Informationen des TK-Systems



ACD-Funktionalität im TK-System



ACD-Funktionalität im TK-System: Steuerung

Steuerung bei Agenten

- Login / Logout
- Manuelle Gruppenwahl
- Nachbearbeitung
- Pause
- Hilferuf an Supervisor
- Gesprächsmitschnitt

Steuerung beim Supervisor

- Login / Logout
- Gruppenzuordnung der Agenten
- Gruppenüberlauf-Steuerung
- Agentensteuerung
- Coaching
- Überwachung
- Mitschnitt zu Schulungszwecken

Agent



Supervisor



ACD-Funktionalität im TK-System: Statusanzeigen

Anzeigen bei Agenten

- Gruppenstati
- Wartefeldstati

Anzeigen beim Supervisor

- Gruppenstati
- Agentenstati
- Wartefeldstati
- Wartefeldalarme

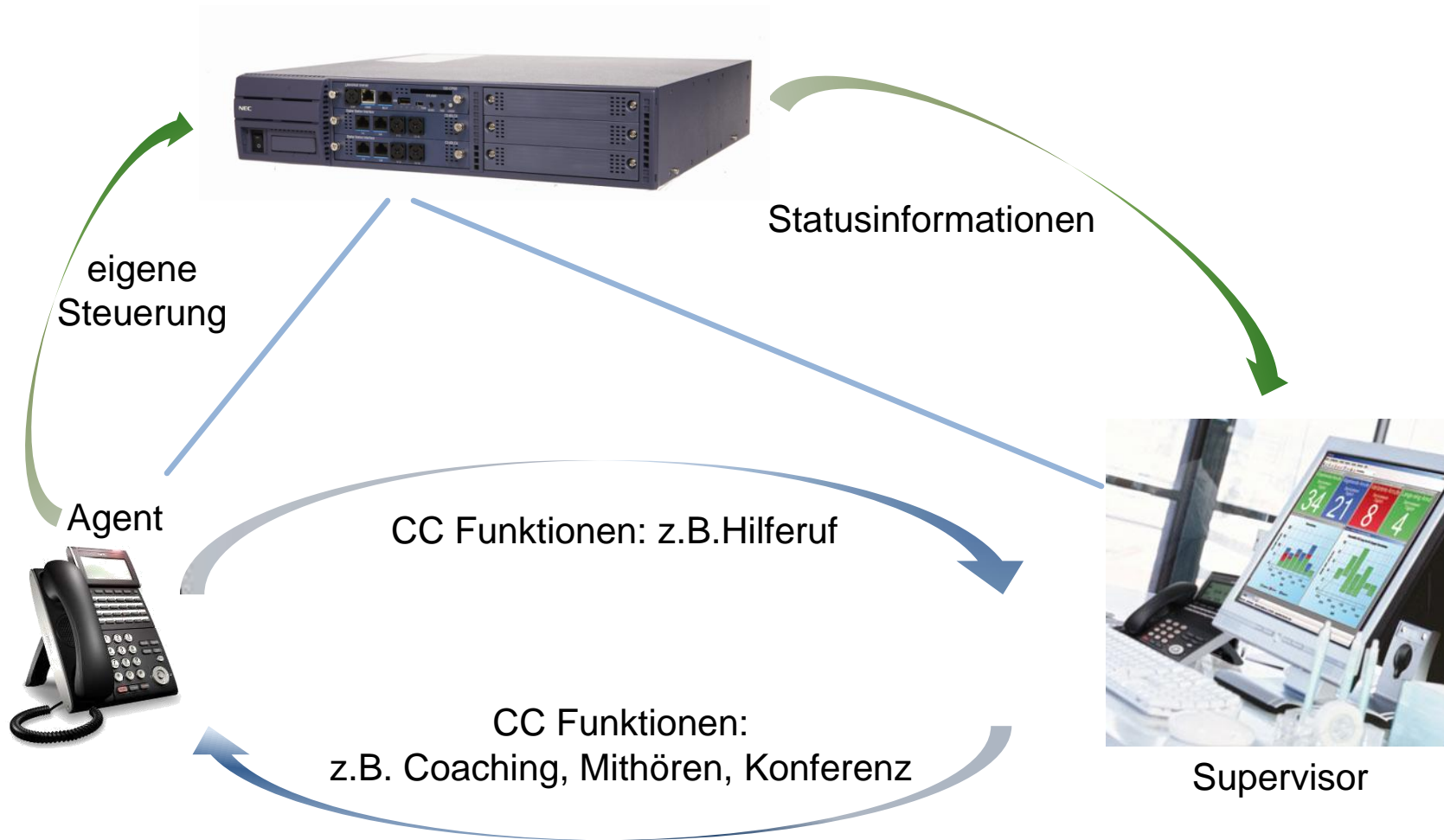
Agent



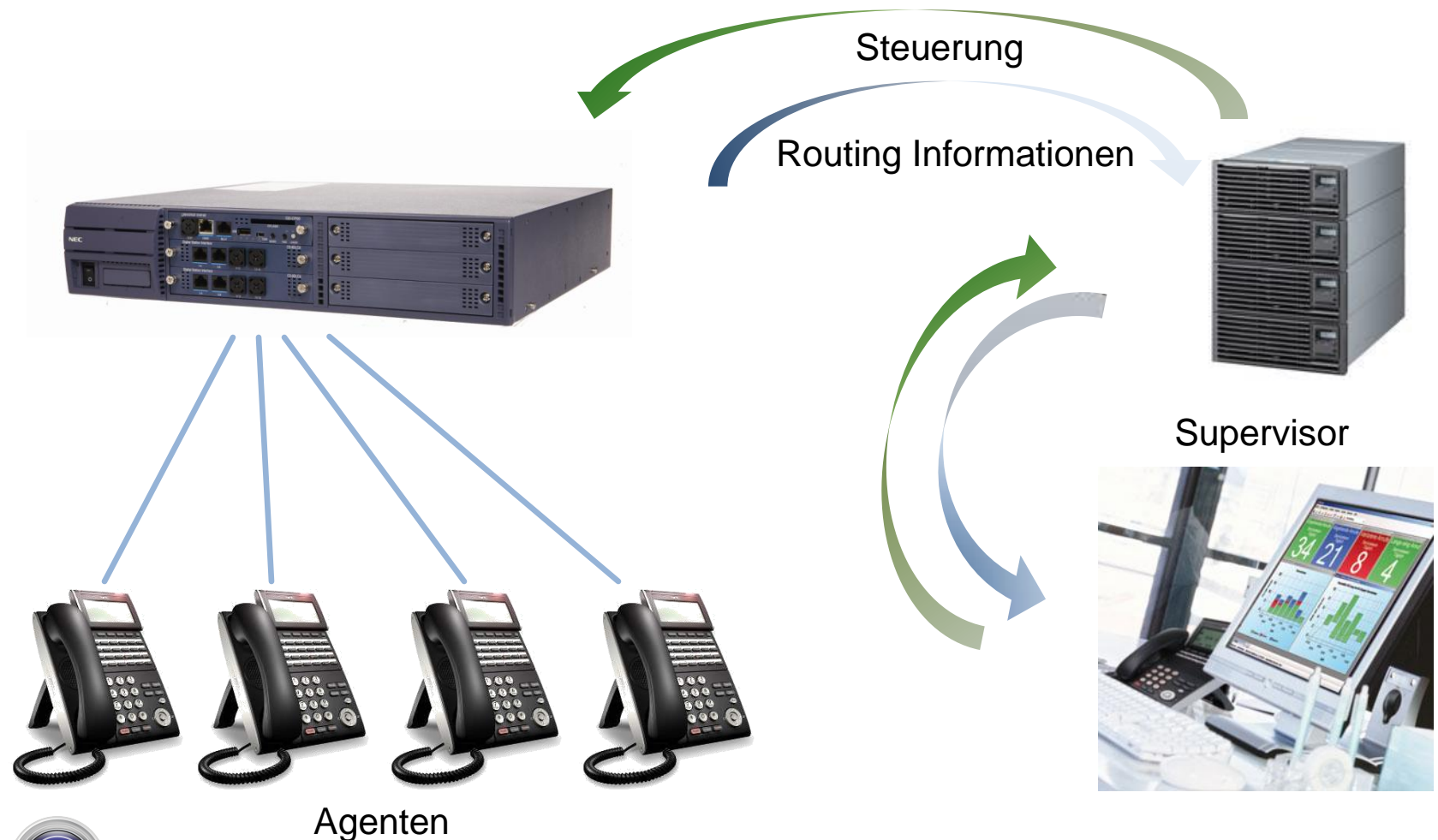
Supervisor



ACD-Funktionalität im TK System: zusätzliches MIS



ACD-Funktionalität im TK System: externe Beeinflussung



ACD-Funktionalität im TK System: externe Beeinflussung

Steuerung der Agenten

- Login / Logout
- Manuelle Gruppenwahl
- Automatische Gruppenwahl (Agentenprofil im MIS-Rechner)
- Nachbearbeitung (unterschiedliche Nachbearbeitungsformen)
- Pause (unterschiedliche Pausengründe)
- Gesprächsmitschnitte (automatisiert nach einem Regelwerk)
- Manuelle Steuerung vom Supervisor
- Anhand der MIS Parameter können Agenten flexibel weiteren Gruppen zugeordnet werden



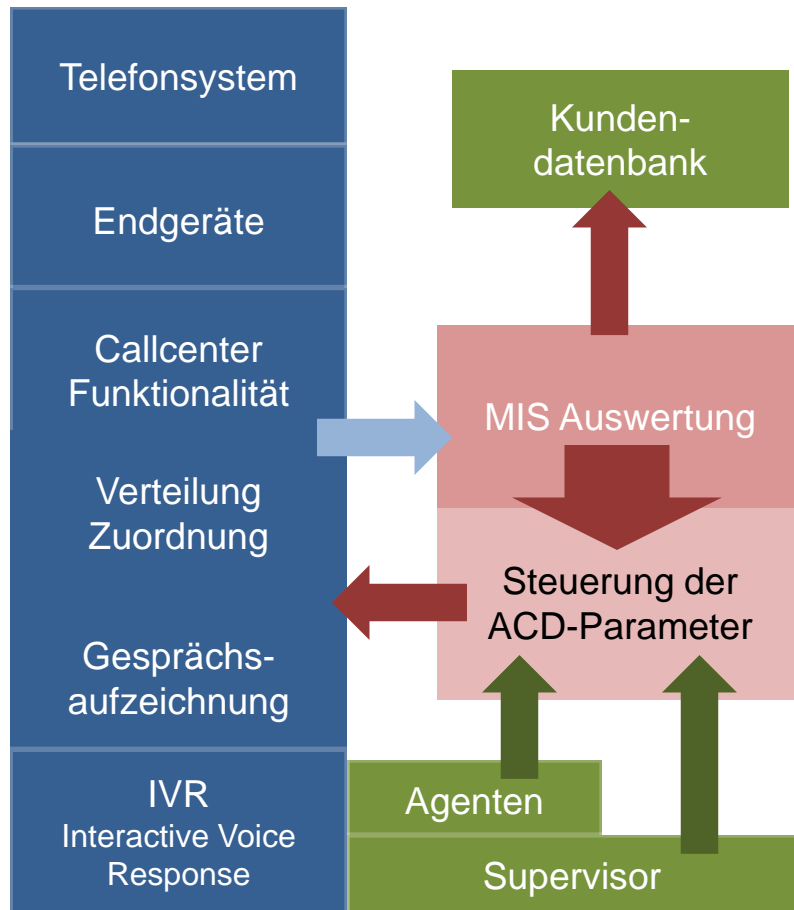
ACD-Funktionalität im TK System: Agent Desktop



- Login an beliebigen Telefonen
- Hinterlegtes Agentenprofil (automatische Gruppenwahl)
- Eigene Steuerung: Login / Logout / Nachbearbeitung / Pausen
- Manuelle Gruppenwahl mit individueller Priorität



ACD-Funktionalität im TK System: externe Beeinflussung



- Geringe Anfangsinvestition
- Modularer Aufbau
 1. TK-System mit internem ACD
 2. MIS
 3. Externe Beeinflussung
- Bedienung über Telefon oder PC
- Annähernde Flexibilität externer ACD-Server bei niedrigeren Gesamtkosten



Fallbeispiel 1: Autoglas Service

„Normales“ Unternehmen mit eingehendem Telefonieaufkommen

- Optimierung der Anrufverteilung mit Teilnehmergruppen
- Weiteres Wachstum und Umorientierung zu ACD-Gruppen

Erkenntnis, dass das Telefonaufkommen gemessen werden muss, da:

- Nahezu jeder Anruf ist ein Auftrag und bringt ca. 300 Euro Gewinn
- Jeder verlorene Anruf = 300 Euro entgangener Gewinn



Fallbeispiel 1: Autoglas Service

- „Erweiterung des ACD um ein MIS
Mit MIS gewonnene Erkenntnisse fließen in folgende Bereiche ein:
 - Warteansagen
 - Personalplanung
 - Mailboxen
- Überlegungen, externe Agenten und die Agentensteuerung hinzuzufügen

Das Beispiel zeigt das Wachstum aus einem Standard-TK System.



Fallbeispiel 2: Callcenter für Medizin und Verlagswesen

Callcenter mit Auswertungen über die Kundensoftware / Datenbank

- ca. 15 Agenten
- Nutzung der im TK-System integrierten ACD-Funktionen

Aussicht auf einen „größeren“ Inbound Auftrag mit Auswertung

- Leihstellung einer MIS Software für einen Probezeitraum
- ➔ erhalten eines Testauftrags

Erfolgreiche Abwicklung des Testauftrags

- Durch MIS war eine gute Personalplanung möglich
 - Die starke interne ACD Funktionalität unterstützte die Abwicklung des Auftrags
- ➔ Überzeugung des Auftraggebers und erhalten des Gesamtauftrags



Fallbeispiel 2: Callcenter für Medizin und Verlagswesen

Kauf der MIS-Auswertesoftware

- Wachstum auf ca. 25 Agenten
- Abwicklung weiterer Aufträge

Wunsch nach flexiblerer Steuerung durch den Supervisor

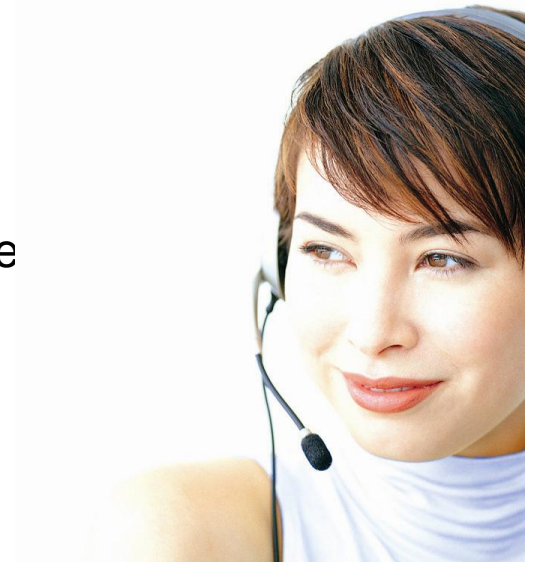
- Hinzufügen der externen Agentensteuerung

Wunsch des Auftraggebers zu Gesprächsmitschnitten

- Hinzufügen des gesteuerten Call Recordings

➔ Neues Auftragspotential durch erweiterte Funktionen

➔ Erfolgreicher Betrieb des Callcenters mit zur Zeit ca. 35 Agenten



Zusammenfassung: integrierte ACD-Lösung

- Geringe Anfangsinvestition
 - Modularer Aufbau
 1. TK-System mit internem ACD
 2. MIS
 3. Externe Beeinflussung
 - Bedienung über Telefon oder PC
 - Annähernde Flexibilität externer ACD-Server bei niedrigeren Gesamtkosten
- ➔ Ideal für Start-up Unternehmen
- ➔ Etablierte Unternehmen:
Wird die größere Flexibilität externer Server benötigt?



Leitfaden: integrierte ACD-Lösung

Anforderungsprofil erstellen

- ADC-Leistungsmerkmale (inbound)
- Anzahl der Agenten
- Anzahl der Supervisoren
- Anzahl der Skills
- Anzahl der Prioritäten pro Skill
- Auswertekapazitäten
- Manuelles Reporting
- Automatisches Reporting
- Integration in bestehende Infrastrukturen

- Erweiterungsmöglichkeiten



Quellennachweis

CCA	Call Center Akademie	www.cca.nrw.de
FAZ	Frankfurter Allgemeine Zeitung	www.faz.net
CCF	Call Center Forum	www.ccf-ev.de
NEC	NEC Infrontia Ltd.	www.nec-i.de

Vielen Dank!

NEC Infrontia Ltd.
Andre Schmeißer
Daimlerstr. 8
41564 Kaarst

+49-2131-79577-0
info@nec-i.de

