

Callcenter-Trends 2010 – Vereinheitlichung in der Kommunikation:

Flut der Kommunikationskanäle durch Unified Communications beherrschen

Das Trendthema schlechthin im Jahr 2010 ist Unified Communications. Dieses Thema sorgt dafür, dass wir uns über viele schlechte Angewohnheiten der Kommunikation grundlegende Gedanken machen. Die schlechte Erreichbarkeit, die oftmals in einem regelrechten „Anrufbeantworter-Pingpong“ endet, wird durch Präsenzmanagement drastisch verbessert.

Von Detlev Artelt

Gleichfalls finden Lösungen zum verteilten Arbeiten immer mehr Einzug in die Unternehmen und erlauben die Zusammenarbeit durch effektive Nutzung des Internets. Diese und noch viele weitere Funktionen sind Bestandteile von Unified-Communications-Lösungen, die erst durch die unterliegenden Technologien wie Sprachübertragung im Datennetz (VoIP) und der bald flächendeckenden Versorgung von Breitbandanschlüssen möglich wird.

Unified Communications bedeutet dabei eine Vereinheitlichung der Kommunikation auf allen Kommunikationskanälen bei gleichzeitiger Vereinfachung der Bedienelemente. Das sorgt endlich dafür, dass die Technik im Callcenter oder im Unternehmen durch eine zentrale Software ergonomisch und intuitiv bedienbar wird.

Präsenzmanagement

Wurde bisher die Anwesenheit einer Person mit der (elektronischen) Stempelkarte und dem Besetzt-Lampen-Feld einer Telefonanlage visualisiert, so stehen mit Unified Communications ganz andere Verfahren zur Verfügung. Jeder Mitarbeiter wird in die Lage versetzt, seine Verfügbarkeit zur Kommunikation selbst einzustellen, er kann sich so Ruhe vor dem „Störfaktor“ Telefon verschaffen. Dieser Zustand – ob verfügbar oder nicht – wird dabei allen beteiligten Mitarbeitern, Kunden und anderen relevanten Personen visualisiert. Somit weiß jeder durch einen Blick auf seinen Monitor, ob Herr Müller vom Vertrieb gerade erreichbar ist, denn sobald dieser telefoniert wird er als nicht erreichbar angezeigt. Die Abstufung der unterschiedlichen Präsenzstatus lässt sich dabei individuell einstellen, und das nicht nur am Arbeitsplatz, sondern auch am Mobiltelefon oder am Heimarbeitsplatz. Im Callcenter wird die Präsenzinformation dazu genutzt, die Fallabschlussquote zu steigern. Die Berater beispielsweise für Lebensversicherungen werden in einer Präsenzgruppe zusammengefasst. Wird im Callcenter im Gesprächsverlauf ein solcher Berater benötigt, erlaubt der Blick in diese Gruppe das sofortige Verbinden mit einem gerade zur Verfügung stehenden freien Mitarbeiter. Das schafft Zufriedenheit bei den Kunden, weil bei diesen sofort ein Ergebnis erzielt wird, und verteilt gleichzeitig die Arbeit homogen auf alle Berater.

Zusammenarbeit

Was vor fast 10 Jahren noch für viele undenkbar war, nämlich das Arbeiten im Home-Office, wird heute in immer mehr Unternehmen sehr aktiv gelebt. Auch hierbei ist die Technik der Motor für die freie Wahl des Arbeitsplatzes. Denn mit einem Anschluss an das Internet (DSL) und einer sicheren Verbindung in das Unternehmen (VPN) kann von daheim oder

von unterwegs auf alle relevanten Daten zugegriffen werden. Die Unified-Communications-Lösungen stellen dabei Funktionen zur Zusammenarbeit an verschiedenen Standorten zur Verfügung. Diese erlauben, dass eine Kalkulation oder ein Text von mehreren Personen gleichzeitig betrachtet und geändert werden kann, oder dass eine Präsentation aus dem Home-Office Kunden an zwei oder drei Standorten gleichzeitig vorgeführt wird. Gleichzeitig ist es durch die Hinzunahme von Videokonferenzen möglich, auch das Bild eines Produktes zu übertragen. So kann der Agent im Callcenter beispielsweise einen Fehler, den der Kunde beschreibt, auch visuell erfassen. Solche Verfahren sparen Zeit, die man sonst im täglichen Stau zur Arbeit verbringen würde, und schonen gleichzeitig die Umwelt durch einen deutlich geringeren CO₂-Ausstoß, weniger Flüge oder Langstreckenfahrten.

Fazit: Das Konzept Unified Communications ermöglicht mit all seinen Funktionen eine völlig neue Art und Weise des Arbeitens, Die hier aufgeführten Beispiele beschreiben nur einen kleinen Bruchteil des gesamten Funktionsumfangs den eine Unified-Communications-Lösung zur Verfügung stellt.

Zum Autor: Detlev Artelt

ist Berater für Sprachdialogsysteme und Geschäftsführer der aixvox GmbH in Aachen. Seine Kenntnisse im Bereich der Computertelefonie erwarb er in seiner mehr als 13-jährigen Tätigkeit als Berater im IVR-Umfeld und als Projektmanager in Zusammenarbeit mit vielen deutschen mittelständischen Unternehmen. Besonders hervorzuheben sind seine Erfahrungen im Bereich der Sprachtechnologien, da er bereits 1993 als Pionier erste IVR-Systeme mit Spracherkennung realisierte. Mobile Banking, weltweit operierende Unified-Messaging-Lösungen, Calling-Card-Systeme sowie Applikationen im VoIP- und Sicherheitsbereich gehören zu den von ihm entwickelten Systemen.



NEWS

GORDELIK AG

Aufsichtsrat um zwei Mitglieder ergänzt

Zum 9. Dezember 2009 sind Prof. Dr. Florian Schümann und Markus Frenzel in den Aufsichtsrat der GORDELIK AG berufen worden. www.gordelik.ag