



Drei Fragen an Detlev Artelt

Wir sprachen mit Detlev Artelt, Herausgeber des Voice Compass und Leiter des Arbeitskreises UC beim ECO Verband, über den aktuellen Stand in Sachen Unified Communications in deutschen Call Centern.

„Mit UC lassen sich Experten ins Call Center integrieren, die nicht ständig erreichbar sind.“



CCP: Herr Artelt, Unified Communications (UC) wird als kommender Trend in der Kommunikation behandelt. Wie sieht der Status quo in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern aus?

Artelt: Wie so oft ist man in Deutschland eher zaghaft mit der Einführung von neuer Technologie. Wobei UC ja eigentlich nur eine sinnvolle Zusammenlegung verschiedener Technologien in einer einfach zu bedienenden Benutzerumgebung ist. Es gibt aber durchaus einige namhafte Installationen von UC-Lösungen im deutschen Mittelstand, die durch Hersteller wie Cisco, Microsoft, Aspect, Cycos und andere realisiert wurden. Doch noch mehr Unternehmen sind gerade erst in dem Status, sich über UC zu informieren und dabei erst einmal nachzudenken, wie sie diese Funktionsvielfalt in eigenen Unternehmen realisieren können. Im Vergleich zu anderen europäischen Ländern und hier insbesondere zu Großbritannien, sind wir in Deutschland eher im Mittelfeld, was die prozentuale Anzahl der Installationen angeht.

CCP: UC deckt ja laut Definition die komplette Klaviatur der Kontaktmedien ab. Wie ist Ihre Einschätzung: Ergibt das Konzept im Call Center-Segment in all

seinen Ausprägungen Sinn oder sollte man hier von einer „abgespeckten“ Variante ausgehen?

Artelt: Je nachdem ob man ein in Bezug auf die Kontaktmedien „abgespecktes“ Call Center betreibt oder nicht. Laut unseren Beratungen möchten immer mehr Call Center eine Vielzahl an Kontaktmedien bedienen können. Nicht nur Telefon, sondern auch E-Mail, Fax und „neumodische“ Dinge wie Instant Messaging (Skype, MSN, ICQ) werden gefordert. Daneben bietet sich mit dem Kanal Video ein völlig neuer Weg ins Call Center an und setzt auch ganz andere Maßstäbe an die Agents und das (hoffentlich ebenfalls videotaugliche) Umfeld. Zudem sind die Kanäle Konferenzen und Zusammenarbeit im Web ebenfalls Bestandteile vieler UC-Lösungen und können im Call Center entweder zu Trainings oder (noch viel besser) zur effektiveren Zusammenarbeit mit dem Kunden genutzt werden. So lassen sich mit einem Klick der Kunde und der Agent im Web zusammenschalten, um gemeinsam Bestellformulare auszufüllen, Produktverfügbarkeiten zu prüfen oder technischen Support zu erbringen.

CCP: Eine interessante Komponente von UC ist die Nutzung von so genann-

ten Präsenzinformationen – also das Wissen, welcher Ansprechpartner im Unternehmen gerade über welchen Kontaktkanal erreichbar ist. Das hört sich nach einem idealen Werkzeug für die Integration von Spezialisten an, die so besser – etwa im 3rd-Level-Support – eingesetzt werden könnten?

Artelt: Genau! auf diese Art und Weise lassen sich Experten in das Call Center integrieren, denn diese sind nicht permanent verfügbar wie ein Agent, sondern stehen dem Call Center nur gelegentlich zur Seite. Wenn sich 20 – sagen wir einmal – Finanzexperten zum Thema Hausfinanzierung zu einer logischen Gruppe zusammenschließen, so lässt sich mit UC die Verfügbarkeit der Experten anzeigen. Das bedeutet, sowie auch nur ein Experte der Gruppe in der Minute eines Anrufs verfügbar ist, so kann dieser vom Agent ganz einfach hinzugezogen werden oder das Gespräch ganz übergeben. Die bundesweit oder gar europaweit verteilten Experten zeigen per Unified Communication-Software an, dass sie erreichbar sind. Diese Information kann ein Agent abrufen und das Gespräch vermitteln, um somit fallabschließende Beratung anzubieten, was den Kundenservice deutlich verbessert.