

Vom Outsourcing zum **Business Process Outsourcing**

Das Thema Outsourcing im Kundenservice ist umstritten. Viele Unternehmen, die ihren Kundenservice bewusst inhouse betreuen, haben in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen mit Outsourcing-Projekten verzeichnet. Entscheidend ist jedoch, was ausgelagert wird.



■ Punktueller Outsourcing kann Unterstützung bieten, aber erst Business Process Outsourcing im Kundenservice bietet echte Chancen, die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit zu steigern und gleichzeitig die Kosten im Griff zu behalten. SNT bietet als Outsourcing-Partner Auftraggebern die gesamte Prozesskette.

Kunden diverser Unternehmen kennen das Problem – sie rufen bei einer Hotline an, aber der Agent am Telefon kennt weder die komplette Kundenhistorie, noch hat er die notwendigen In-

formationen oder Entscheidungsspielräume, um Anfragen direkt beim ersten Kontakt abschließend zu beantworten und kann deshalb in vielen Fällen nur erster Blitzableiter sein. Der Auftraggeber hingegen sieht sich zunehmend mit Eskalationen und sinkender Kundenzufriedenheit konfrontiert. Spätestens dann wird klar, dass im Outsourcing-Prozess etwas gründlich schief läuft.

Das Problem liegt häufig darin begründet, dass punktuell Aufgaben ausgelagert werden, nicht jedoch eine komplette Prozesskette. Der Dienstleister hat so notwendigerweise nur einen Teil des Bildes, aber keine 360°-Sicht auf den Kunden. So erhält dann ein Kunde, der seit Wochen versucht, ein Problem mit dem Kundenservice zu lösen, im Rahmen einer punktuell outgesourceten Outbound-Kampagne ein „ganz tolles Angebot“. Die Reaktion darauf ist vorhersehbar. Solche Angebote wirken absolut kontraproduktiv, verärgern den Kunden und frustrieren auch den Kundenbetreuer – hätte er die gesamte Informationsbasis gehabt, hätte er sicher nicht versucht, einem unzufriedenen Kunden zusätzlich etwas zu verkaufen, sondern die Problemlösung wäre erste Priorität gewesen.

Hohe Flexibilität durch Business Process Outsourcing

Die SNT Deutschland AG bietet Auftraggebern dagegen die Möglichkeit eines kompletten Business Process Outsourcing. Hier wird nicht nur ein Teilbereich des Kundenservices ausgelagert, sondern die gesamte Prozesskette. Kundenserviceprozesse im In- und Outbound und in unterschiedlichster Komplexität werden dabei gemeinsam mit dem Auftraggeber auf den Prüfstand gestellt und durchgetestet. Aufgrund der langjährigen Erfahrung aus unterschiedlichsten Branchen und Projekten kennt SNT sämtliche Kundenserviceszenarien und kann so gemeinsam mit den Auftraggebern notwendige Prozesse aufsetzen und kontinuierlich optimieren. Die Kundenbetreuer von SNT sind nämlich auch erste Anlaufstelle, wenn beispielsweise eine Internetbestellung eines Kunden nicht klappt. SNT informiert den Auftraggeber umgehend über Prozessfehler oder -probleme, damit diese schnell abgestellt werden können und keine nachhaltig negative Wirkung auf die Kundenzufriedenheit haben.

Ein weiterer Vorteil des BPO mit SNT ist die hohe Skalierbarkeit. Wächst die Kundenbasis sehr schnell, kann SNT ebenso schnell Kapazitäten für den Kundenservice zur Verfügung stellen. Dafür sorgen ausgefeilte, kaskadenartige Schulungspläne, Personalreserven und Erfahrung in der schnellen Rekrutierung neuer Mitarbeiter. Auftraggeber können sich so ganz auf ihr Kerngeschäft und das Wachstum ihres Unternehmens konzentrieren.

Outsourcing-Partner übernimmt Verantwortung

Einige Auftraggeber scheuen einerseits den Initialaufwand, der bei einem Business Process Outsourcing höher ist als bei einem punktuellen Outsourcing, andererseits jedoch auch den tiefen Einblick in Kundendaten und Systeme. Im BPO muss notwendigerweise die Systemlandschaft zwischen Auftraggeber und Dienstleister harmonisiert werden, der Dienstleister muss Zugriff auf CRM-Datenbanken (Customer Relationship Management) und die entsprechende Kundenhistorie erhalten. Erst dann ist

eine 360°-Sicht auf den Kunden möglich – eine entscheidende Voraussetzung für eine kompetente Kundenberatung und -betreuung. Für eine wirklich gute Kundenbetreuung müssen zudem die Entscheidungsspielräume des Dienstleisters klar definiert werden. Werden Entscheidungen in den Kundenserviceprozess zum Auftraggeber verlagert, ist keine echte Entlastung des Auftraggebers zu erwarten. Aber auch die Kunden sind verärgert, wenn bei jeder Entscheidung der Kundenbetreuer erst noch einmal Rücksprache mit seinem Auftraggeber halten muss. Zudem wollen viele Kunden nicht auf einen versprochenen Rückruf warten, der ja vielleicht doch nicht kommt.

Dienstleister wie SNT übernehmen damit eine wesentlich höhere Verantwortung, haben jedoch auch größere Handlungsspielräume, um Kundenserviceprozesse im Sinne des Kunden optimal zu gestalten und so eine höhere Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Langjährige Partnerschaften sichern nachhaltigen Erfolg

Auftraggeber sollten sich jedoch bewusst für diesen Weg entscheiden. BPO ist keine Lösung für Unternehmen, die im Minutenpreis-Hopping von Dienstleister zu Dienstleister wechseln. BPO ist eine auf langjährige Zusammenarbeit ausgerichtete Partnerschaft. SNT betreut den Kundenservice einiger Auftraggeber seit vielen Jahren im Rahmen eines BPO und begleitet dabei erfolgreich den gesamten Lebenszyklus der Kundenbeziehung, von der Akquise über Betreuung, Cross- und Upselling bis hin zu Forderungsmanagement, Kündigungsrückgewinnung oder auch Kündigung. In den letzten Jahren sind die Anforderungen an Kundenservice kontinuierlich gewachsen. Produkte sind komplexer geworden, E-Mail, Chat oder auch Social Media-Kanäle sind als Kommunikationskanäle hinzugekommen und die Kundenbasis hat sich verbreitert. Als verlässlicher Outsourcing-Partner hat SNT Auftraggeber dabei unterstützt, im Rahmen eines BPO neue Kommunikationskanäle zu erschließen, gleichzeitig Prozesse zu optimieren und nachhaltig Kosten zu senken.

Zum Unternehmen: _____



SNT
Part of your business

Kontakt:
SNT Deutschland AG
Julius Appel (Director Sales)
Reuterweg 47
60323 Frankfurt am Main
Telefon: 0800 7682433
E-Mail: julius.appel@snt-ag.de · www.snt-ag.de