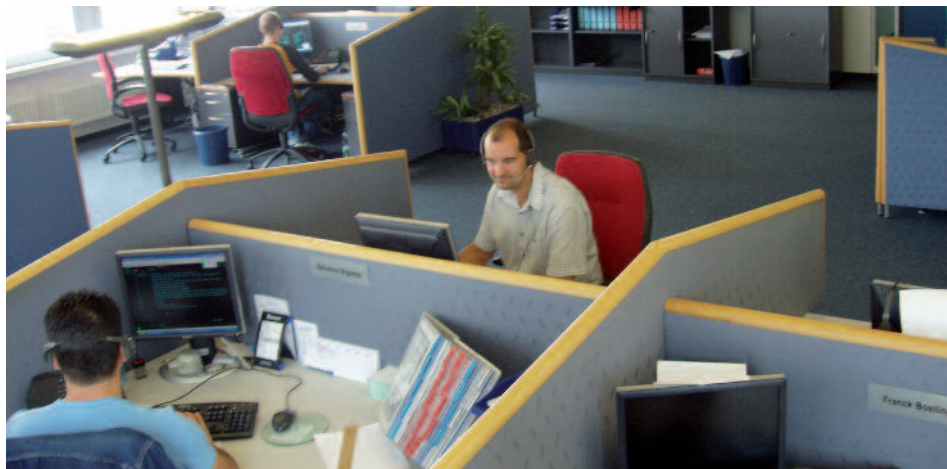


Michelin zeigt auch beim Kundenservice ein starkes Profil

Der internationale Reifenhersteller setzt erfolgreich Quality-Monitoring-Systeme zur Verbesserung des Kundenservice und Optimierung interner Prozesse ein



Langlebige Kundenbeziehungen sind heute so wichtig wie nie zuvor. Denn nachhaltiges Wachstum ist nur möglich, wenn es gelingt, Kunden dauerhaft an sich zu binden. Deswegen kommt es besonders auf höchste Servicequalität bei jedem einzelnen Kundenkontakt an. Michelin, einer der weltweit führenden Reifenhersteller, hat dies erkannt und setzt auf ASC-Lösungen zum Quality Monitoring.

Kein wertschöpfend arbeitendes Contact Center kann heutzutage auf das Qualitäts-Monitoring der telefonischen Kundenkontakte verzichten. Ohne Analyse der laufenden Kundenkommunikation lässt sich das angestrebte hohe Qualitätsniveau eines weltweit operierenden Unternehmens wie Michelin weder dauerhaft halten noch weiter steigern. Call Center setzen mit Hilfe von Quality Monitoring ihr Servicepersonal bedarfsgerecht und folglich ökonomisch ein. Zusätzlich bietet sich für Unternehmen die Möglichkeit, das auf Basis von Quality Monitoring gewonnene Wissen zu nutzen.

Quality Monitoring als Wettbewerbsvorteil

Ein Quality Management System liefert die Grundlage, um Kommunikation zwischen Kunden und Call Center Agenten systematisch zu analysieren und zu bewerten. Die Qualität des Kommunikationsprozesses, der Gespräche und auch der gesamten Kommunikationsstrategie, also die Einbindung des Call Centers in die Unternehmensstrategie, können über Quality Monitoring an

den entscheidenden Stellen verbessert werden und als Basis für ganzheitliche Workforce Optimierung dienen. Call Center Betreiber erhalten so ein Management Tool an die Hand, um im Gesprächs-Umfeld zwischen Agent und Kunden systematische Einblicke in Servicequalität und Performance zu erhalten.

ASC-Lösung verbessert Kundenservice bei Michelin

Ein Anbieter solcher Quality Monitoring Lösungen für Zwecke der internen Workforce Optimierung ist die ASC telecom AG aus Hörsb. ASC ist weltweit führend im Bereich innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern wertvolle Informationen zutage, mit denen inzwischen zahlreiche Unternehmen und Organisationen aus dem Contact Center Bereich, aber auch im Gebiet Public Safety und Finance, ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können. Ein Unternehmen, das ASC-Lösungen bereits erfolgreich implementiert hat, ist die Michelin AG&Co.KG&A.

Der Reifenproduzent beschäftigt in Deutschland knapp 8.500 Mitarbeiter. Im unternehmenseigenen Michelin Service Center arbeiten derzeit 70 Mitarbeiter, die etwa 1,4 Millionen Inbound-Anrufe pro Jahr entgegen nehmen.

Zur Optimierung der Kundenkommunikation mit den circa 30.000 Firmenkunden aus Deutschland, der Schweiz und Österreich hat Michelin das Service Center mit den High-Tech-Produkten MARATHON EVOLUTION und INSPIRATION_{pro} von ASC ausgestattet.

Bei MARATHON EVOLUTION handelt es sich um ein universelles Aufzeichnungssystem für Telefon, Voice over IP und Funk-Kommunikation. Mit der Software-Lösung INSPIRATION_{pro} lassen sich die aufgezeichneten Inhalte anschließend professionell analysieren und bewerten. Durch eine offene Systemarchitektur ist eine tiefe Integration in die IT-Infrastruktur des Call Centers möglich. Dadurch ist individuelles Quality Monitoring nach den spezifischen Anforderungen eines Call Centers möglich.

Einfache Integration in bestehende Technik

Im Vordergrund der Integration von ASC-Lösungen stand bei Michelin die automatische Aufzeichnung und die verbesserte Analyse der Kundenkommunikation per Telefon im Michelin Service Center. Ziel sollte es sein, die Leistungen des Service Centers in Zukunft qualitativ zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Seit der Zustimmung des Betriebsrates zur Einführung des QM-Systems werden in INSPIRATION_{pro} zufällig ausgewählte Aufzeichnungen analysiert. Somit ist gewährleistet, dass authentische Gesprächssituationen der Agenten evaluiert werden und das Coaching so entscheidend verbessert werden kann. Die Aufzeichnungen bilden zudem die Grundlage für die Feedbackgespräche mit den Agenten.

Die Aufzeichnung mit MARATHON EVOLUTION im Michelin Service Center erfolgt beim Kundengespräch über die ESS-