

Wenn Systeme Service lernen

Mitdenkende Software ist der Schlüssel für eine kanalübergreifende Automatisierungsstrategie im Contact Center

Die fortschreitende Digitalisierung und Beschleunigung des Kommunikationsverhaltens stellt die Contact-Center-Branche vor neue Herausforderungen. Während die Automatisierungspotentiale im Voice-Umfeld erkannt und realisiert wurden, verarbeitet man schriftliche Kundenanliegen (E-Mail, Web Self Service, Brief & Fax) immer noch uneinheitlich, dezentral und manuell. Kunden erwarten aber auch per E-Mail und im Internet schnelle Antworten. Und zwar innerhalb von Stunden – nicht von Tagen. Für die Branche ein Gewinn. Denn neben den vielfältigen Automatisierungspotentialen bieten E-Mail & Co. weitere Chancen, um in den kommenden Jahren deutliche Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Neue „mitdenkende“ Softwarelösungen integrieren digitale Ein-

gangskanäle nicht nur optimal, sondern generieren auch eigenständig Wissen, das die Ausgangsbasis für eine systematische Kontaktvermeidungsstrategie und effizienten, nachhaltigen Kundendialog bildet.

Was gestern ein „Trend“ war, ist heute schon reale Gegenwart: Kundenanfragen per E-Mail und Internet wachsen mit rd. 20 % pro Jahr stetig. In manchen Branchen entfällt bereits jeder dritte Kundenkontakt auf die digitalen Eingangskanäle. Die „Generation Internet“ – die nach 1980 Geborenen – wächst in die wichtige Zielgruppe der 25- bis 35-Jährigen. Schon 2015 werden sie zusammen mit den sog. „Advanced Immigrants“, die ihr Kommunikationsverhalten dem Web angepasst und das digitale Leben als Erwachsene erlernt haben, als überwiegende Mehrheit in der Bevölkerung den digitalen Kommunikationskanal als selbstverständlich erachten. Der „Customer 2.0“ erwartet neue Standards in Bezug auf die Geschwindigkeit und Verfügbarkeit von Informationen.

Das Kommunikationsverhalten wandelt sich also in rasantem Tempo in Richtung digitaler Kanäle. Für serviceorientierte Unternehmen und deren Contact Center ist insofern eine digitale Kommunikationsstra-



„Durch den Einsatz eines selbstlernenden E-Mail Response Management Systems werden eingehende Kundenanfragen schneller klassifiziert, analysiert und verteilt sowie unsere Bearbeitungsprozesse quantitativ und qualitativ optimiert. Neue Projekte können durch das Fehlen von

starrten Regelwerken in nur zwei Tagen umgesetzt werden.“

Michael Schneider,
Bosh Communication Center

tegie für einen effektiven und zielgruppenadäquaten Kundendialog existentiell wichtig. Klassische Softwarelösungen bieten nur ungenügende Ansätze, um eine schnelle, transparente und vor allem automatisierte Verarbeitung von Kundenfragen per E-Mail oder Internet zu gewährleisten. Hingegen bieten lernfähige Lösungen die Chance, aus Kundendialogen Wissen zu generieren. Sie bilden die Grundlage für eine dynamische Wissensvermittlung, eine gezielte Kontaktvermeidungsstrategie und die automatische Vorgangsbearbeitung (Dunkelverarbeitung) von täglich wiederkehrenden, trivialen Kundenanliegen.

Lernfähige Softwarelösungen sind in der Lage, aus dem Verhalten ausgewählter Agenten bei der Verarbeitung von schriftbasierten Kundenanfragen (E-Mail, Web, Brief, Expertenfragen) dynamisch Rückschlüsse auf deren optimale Weiterverarbeitung innerhalb der Serviceorganisation zu ziehen:

- Wer schreibt uns?
- Worum geht es in der Kundenanfrage?
- Wie schnell muss eine Reaktion erfolgen?
- Wer ist verfügbar, um den Vorgang zu bearbeiten?

„Intelligente Lösung lernt aus jeder beantworteten E-Mail-Anfrage. Das generiert automatisch Expertenwissen für unsere Servicemitarbeiter und füttert später unseren Self-Service im Internet.“

Harald Lehmann,
Infineon Technologies



NUTZEN SELBSTLERNENDER SOFTWARELÖSUNGEN IM CONTACT CENTER

- **E-Mail:** automatische Eingangsklassifikation und Erfassung, Skill-basiertes Routing, Antwortvorschläge, Dialoganalyse, dynamische Regelwerke, suggestive Antworten
- **Wissensmanagement:** dynamische Bewertung von Expertenwissen, semantische Suchfunktionen, gewichtete Ergebnisvorschläge
- **Self Service:** dynamische FAQs zur Kontaktvermeidung, suggestive Antwortvorschläge 7/24 auf angebundenen Internet-Portalen
- **Brief/Fax:** dynamische Klassifikation der Eingangspost, automatische Erkennung und Extraktion von vorgangsrelevanten Daten
- **Internet/Chat:** Analyse des Verhaltens werthaltiger Besucher auf angebundenen Internet-Portalen, Generieren von Live-Kontakten (Video-Chat), gemeinsamer Besuch von Portal-Inhalten durch geführte Verkaufsbearbeitungen (Co-Browsing)