

MailMinder: Multi-Channel-Kommunikation leicht gemacht

Helpdesk, Beschwerden, Anfragen: Schon kleine Call Center erhalten täglich Hunderte von E-Mails, Briefen, SMS, Faxen und Anrufen. Bei großen, professionellen Dienstleistern schwillt diese Zahl rasch auf mehrere Tausend an. Ein solches Aufkommen lässt sich ohne passende Software-Automatisierung nur mit – praktisch unbezahlbarem – personellem Aufwand in den Griff bekommen. Datenbankbasierte Multi-Channel-Response-Management-Systeme wie MailMinder von Living-e dienen der strukturierten, automatisierten und nachvollziehbaren Bearbeitung von großen Mengen eingehender Kommunikation. Ergebnisse sind die Beschleunigung der Bearbeitung, Steigerung der Effizienz und Leistung des einzelnen Agenten, Erhöhung der Antwortkonsistenz sowie die Archivierung der einzelnen Vorgänge. Zusätzlich wird die Arbeitseffizienz durch Automatisierung erhöht, was letzten Endes auch die Kundenzufriedenheit verbessert.

Verstehen und verteilen

Die erste Aufgabe eines Systems wie MailMinder ist die korrekte Zuordnung einer eingehenden Anfrage. Daher werden nicht nur Schlagworte, sondern der gesamte Inhalt einer eingehenden Nachricht analysiert. Durch Künstliche Intelligenz und semantische Technologie lernt das System schnell, die eingehende Kommunikation zu verstehen. Darauf aufbauend kategorisiert, priorisiert das System alle Anfragen und leitet sie an die zuständigen Mitarbeiter weiter. Auf Wunsch können Anfragen sogar automatisch beantwortet werden.

Beantworten und unterstützen

MailMinder unterstützt die Manager und Agenten im Call Center mit zahlreichen Optionen zur automatischen, teilautomatischen oder manuellen Beantwortung. Business-Rules legen dabei fest, welche Prozesse für welche Arten von Anfragen vorzusehen sind. Beispielsweise können Beschwerden immer vollständig manuell bearbeitet werden, während auf die einfache Frage nach technischen Informationen die automatisierte Versen-

Auswerten und optimieren

Die automatisierte inhaltliche Analyse der eingehenden Anfragen ermöglicht außerdem die Weiterverwendung für Trendanalysen und Profilbildung. So lassen sich Auffälligkeiten identifizieren, die beispielsweise auf Schwachpunkte in Produkten hinweisen. Davon profitieren Entwicklungsbereiche und Vertriebsorganisationen. Weitere statistische Auswertungs- und Reportingtools verdeutlichen jederzeit die quantitative und qualitative Leistungsfähigkeit des Call Centers. Freie Ressourcen sind so leicht zu identifizieren, die einzelnen Teams und Agenten können optimal ausgelastet werden.

Revisionsicher archivieren

Durch die automatische Ticket-Zuordnung kann MailMinder jeden Kommunikationsvorgang vollständig rückverfolgen. Call Center verfügen so über eine transparente und revisionsichere Archivierung: MailMinder archiviert alle Originaldokumente, die per E-Mail, Fax, Brief, Web-Formular, SMS oder Telefon in das System gelangen. Dieser Kommunikationsbestand kann jederzeit nach bestimmten Personen oder Vorgängen durchsucht werden. Die Agenten werden so optimal unterstützt, insbesondere, da sich MailMinder schnell und einfach in vorhandene CRM-, DMS und ERP-Systeme integrieren lässt.



dung eines entsprechenden Datenblatts folgt. Auch können für bestimmte Kunden spezielle Workflows hinterlegt werden, etwa die Prüfung der Antworten nach dem „4-Augen-Prinzip“. Beim teilautomatisierten Verfahren erhält der Bearbeiter thematisch passende Textbausteine, die nur noch angepasst und versendet werden müssen. So haben Call Center und ihre Kunden die Möglichkeit, durch geprüfte und redaktionell bearbeitete Texte konsistentere, qualitativ hochwertigere Antworten zu gewährleisten.

Kontakt

Living-e AG
www.living-e.com
info-de@living-e.com