

# „... am Herzen des Unternehmens“

Dass Anrufe und E-Mails im Call Center verteilt werden, ist Standard. Mit den Prozessen lässt sich genauso verfahren – wenn man den Dienstleister tief hineinblicken lässt. Ist das riskant oder genau richtig?

**TeleTalk: Herr Woods, Herr Grünzner, wenn Unternehmen mit Ihnen über das Thema Prozessautomatisierung sprechen – wissen Ihre Kunden dann konkret, woran es bei ihnen hapert und wo Verbesserungen ansetzen sollten?**

Richard Woods: Nein, die Kunden haben eher einen diffusen Schmerz, etwa, dass die Erreichbarkeit schlecht ist oder ihre Mitarbeiter zu überlastet sind. Diesen Schmerz gilt es, zu lösen.

Stefan Grünzner: Das kann ich bestätigen: Die Kunden kommen vor allem aufgrund der aktuellen wirtschaftlichen Lage. Sie sind stark fokussiert auf Effizienzfragen – und stehen natürlich vor dem Problem der so genannten perfekten Märkte.

**TT: Wieso sind perfekte Märkte ein Problem? Das klingt doch ganz positiv!**

Grünzner: Eher im Gegenteil, denn ein Markt ist dann perfekt, wenn für den Nutzer alle Informationen zu allen Angeboten, also auch denen des Wettbewerbs, immer zur Verfügung stehen und die Produkte homogen, quasi austauschbar sind. Die Vergleichbarkeit ist brutal. Da ist eine Differenzierung nur über den Service möglich.

Woods: Hinzu kommt das Problem, dass sich die Kommunikation hin zum Unternehmen massiv verändert. Die so genannten Digital Natives, zu denen wir selbst ja noch gar nicht gehören, kennen es gar nicht mehr anders, als im Internet zu googeln, zu simsen und auf diese Weise auch mit Firmen in

Kontakt zu treten. Und genau das treibt die Entwicklung, was den Service betrifft. Und damit stehen die Unternehmen vor den zwei Fragen: Wie kriegen wir die Kosten runter? Wie binden wir unsere Kunden? Mit diesen Fragen kommen sie zu uns – und da fällt der Blick auf die Prozesse.



**„Für Standardanfragen, einfache Transaktionen bietet sich das Web geradezu an, Voice tritt etwas zurück!“ „Da bin ich anderer Ansicht! Voice wird immer der erste Ansatzpunkt für den Kontakt sein!“**  
Stefan Grünzner und Richard Woods im Gespräch mit *TeleTalk*.

**TT: Sie haben mit Interactive Process Automation ein neues, weiteres Modul zu Ihrer CIC-Plattform vorgestellt – können Sie kurz erklären, was das Modul macht?**

Woods: Wir stehen heute an dem Punkt, dass wir nicht mehr zwischen Medien und Kanälen unterscheiden, das sind alles Ereignisse oder Vorfälle. Wir nehmen also diese Ereignisse und verteilen sie. Das macht jedes Call Center. Und nun benutzen wir die Technik, um auch andere Vorfälle innerhalb eines Unternehmens, also etwa Urlaubsanträge, Versicherungsanträge, zu behandeln. Sie werden genauso klassifiziert, verteilt und

kontrolliert, wie ein Telefonat oder eine E-Mail, also etwa nach: Wo steckt der Urlaubsantrag? Wer bearbeitet ihn aktuell? Ist er bereits unterschrieben? Warum nicht?

Grünzner: Man kann sagen: Wir verheiraten die Kommunikationsprozesse mit den Businessprozessen. Das ist ein logischer Schritt: Zunächst hat man per ACD Anrufe auf Agents verteilt und dies kontrolliert. Dann verbreiterte sich das auf alle anderen Kanäle, also Multichannel. Und nun integriert IPA auch das Backoffice.

**TT: Adressieren Sie mit IPA spezielle Branchen?**

Grünzner: Nein, unser Fokus, wenn überhaupt, ist eher die Unternehmensgröße. Natürlich sind besonders Banken, Versicherungen und der Handel dafür als Zielgruppe interessant, also jene, die viele Endkunden haben. Auch die Inhouse-Call Center sind stark in die Prozesse integriert, während die Dienstleister etwas außen vor bleiben. Aber einen Branchenfokus gibt es tatsächlich nicht.

Woods: Vielleicht kann man einfach sagen: Alle, die ihre Servicequalität erhöhen wollen und müssen, sind Kunden für IPA.

**TT: Das Reporting läuft also über den gesamten Workflow, auch jenseits des Call Centers?**

Grünzner: Genau! Wir haben eine Verknüpfung hergestellt, denn auch in der Buchhaltung, im Vertrieb und im Marketing findet Kundenservice statt.

Woods: In der Realität ist der Kontakt des Kunden zum Contact Center ja meist gut, das klappt. Aber: Danach geht es häu-