Interaktions- und Prozessautomation – Mehrwert durch „Outtasking"

Unternehmensinterne Contact Center oder externe Dienstleister können mehr als nur Anrufe entgegennehmen. Insbesondere externe Dienstleister sollten heute in der Lage sein, alle Medien mit den entsprechenden Service Levels für einen Mandanten bedienen und sichern zu können. Darüber hinaus sollte auch ein entsprechendes Echtzeit- und historisches Reporting inkl. integriertem Alarmierungssystem vorhanden sein. Ein Bereitstellungsservice innerhalb von zwei Wochen ist heute bereits Standard. Wird dies nicht angeboten, ist davon auszugehen, dass der Dienstleister weder die Technik noch die Ressourcen hierfür besitzt.

Der Bedarf der Mandanten kann jedoch darüber hinaus gehen. Eben dann, wenn wenn es gilt, nicht nur professionelle Interaktionen, sondern auch Massenprozesse und -aktivitäten bzw. komplette Prozesse oder einzelne Prozessschritte auszulagern.

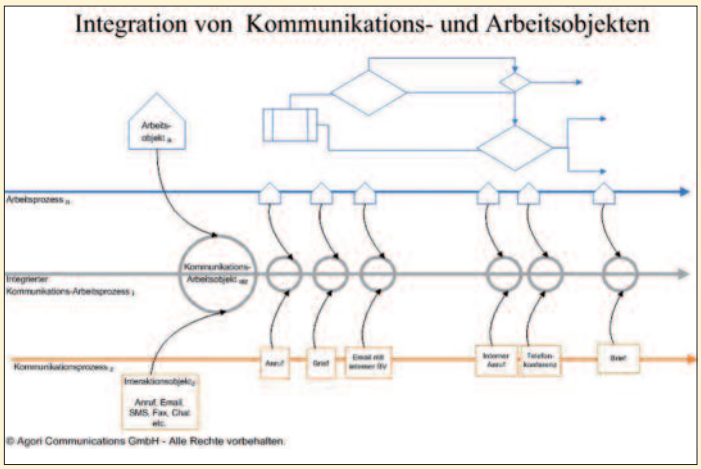
Das macht Sinn: Bedient doch der Dienstleister die eingehenden Medien und hat ggf. sogar per Desktop-PopUp sofortigen Zugriff auf die Kundendaten, so ist es relativ einfach, „Massenarbeitsschritte" oder sogar semikomplexe Arbeitsprozesse ebenfalls zu übernehmen. Damit entlastet der Dienstleiter nicht nur die Sachbearbeiter des Mandanten, die sich auf die wirklich hochkomplexen Arbeiten konzentrieren können. Vielmehr senkt er dadurch auch die Fehlerquote und unterstützt den Mandanten bei der Reduktion der Kosten und der Verwaltungstiefe.

Das Problem sind aber oftmals die fehlende CTI-Funktion oder, sofern vorhanden, dass der Integrationsaufwand und die damit verbunden hohen Kosten mit herkömmlichen CTI-Middleware-Produkten in keinem Verhältnis zum Nutzen stehen.

Integration von Kommunikations- und Arbeitsobjekt

Wenn also die intelligente, kundenattributsbezogene, prioritätsgesteuerte, skillbasierte und kostenorientierte Verteilung von Anrufen (In- und Outbound), E-Mail, Fax, SMS, Chat, Briefpost, Dokumente etc. bereits gegeben ist, dann bedarf es doch nur noch einer Prozess-Engine. Diese liefert die gleichen Verteilungsregeln und -funktionen, gepaart mit Anwesenheitsmanagement, Alarmierung, Reporting etc. – und das mit dem gleichen Client für den Bearbeiter, Teamleiter, Manager und Administrator. Es bedarf also einer Integration von Kommunikations- und Arbeitsobjekten.

So viel zur Theorie. Was aber wäre, wenn diese intelligente, kundenattributsbezogene, prioritätsgesteuerte, skillbasierte und kostenorientierte Engine eben nicht nur die Verteilung der Kommunikations- und Arbeitsobjekte vornimmt, sondern auch das Prozess-Design und die Anwendungen gleich mitliefert? Dies erlaubt es dem „Outtasker" dann zusammen mit dem Mandanten die Anwendungen durch Drag & Drop, samt Funktionen und Berechnungen, zu entwickeln. Die Anwendungen auf dem Bearbeiter-Desktop werden durch Formblätter ersetzt. Diese „poppen auf dem Desktop" des Bearbeiters hoch und zwar genau in „dem" Moment, wenn der Prozessschritt erfolgen muss. Dabei werden die Felder in den Formblättern durch die bestehenden Anwendungsdatenbanken „gefüttert". Dazu steht eine Fülle von auswählbaren Schnittstellen und Formaten zur Verfügung. Die Vorteile für den Mandanten sind klar: der Desktop des Bearbeiters wird maßgeblich von zahlreichen Einzelanwendungen entlastet und bestehende Alt-Systeme können weiter genutzt werden.



Durch die im Workflow-Design selbst erstellten, einfachen Formblätter wird der externe Dienstleister deutlich schneller bei der Gestaltung des Arbeitsprozesses sein. Er benötigt keine aufwändige Anwendungsintegration mehr. Es ist ausreichend zu wissen, in welchem Datenfeld welche Information aus welcher Datenbank angezeigt wird und wie sich diese Information unter Berücksichtigung der jeweiligen Berechtigungen und des zu bearbeitenden Arbeitsschrittes automatisch anpasst.

Ein integriertes Kommunikations-Arbeitsobjekt-System erlaubt es, Key-Performance-Indikatoren (KPI) zu definieren, die exakt festhalten, wie lange ein Bearbeiter eines Arbeitsobjektes benötigt hat, um es abzuschließen oder in den nächsten Arbeitsprozessschritt zu überführen. Die KPIs zeigen durch das integrierte Alarmierungssystem auf, wenn Arbeitsobjekte zu lange in der Bearbeitung oder noch unbearbeitet sind. Hierzu können die Alarme (visuell auf dem Client-Bildschirm, akustisch oder per E-Mail, per SMS etc.) nach Unternehmenshierarchie gegliedert werden. Der Dienstleister kann unmittelbar nach Erfüllung einer Aufgabe dem Mandanten nicht nur den Vollzug melden, sondern zusätzlich wertvolle Informationen in dessen CRM zurückspielen. Beispielsweise kann er ihm dadurch aufzuzeigen, zu welcher Uhrzeit ein Endkunde welches Medium präferiert genutzt hat oder ob ein Endkunde zwar per se einen hohen Kundenwert hat, aber durch die von ihm geforderten Sonderregelungen einen administrativen Aufwand erzeugt, der in keinem Verhältnis zum bisher ermittelten Kundenwert steht. Jeder Zeit ist der Stand aller oder einzelner Prozesse