

auf einen Blick möglich, inkl. wirklicher Service Levels.

Der Unterschied zu sonstigen komplexen Workflow-Engines besteht darin, dass die Bearbeitung von Prozessen bzw. sonstigen Arbeitsvorgängen kein separates Workflow-System (zumeist von Drittanbietern) und keine separate, proprietäre CTI-Middleware-Produkte benötigt. Gleichzeitig bestehende Anwendungen können weiter genutzt werden. Damit wird die ewige Schnittstellen-Entwicklung und -Pflege zwischen allen Anwendungen, insbesondere beim Upgrade einer der unterstützten Anwendungen, beendet. Für den externen Dienstleister entsteht so eine noch engere Zusammenarbeit mit dem Mandanten und dessen IT-Systemen. Arbeiten Mandant und Dienstleister mit dem gleichen integrierten Kommunikations-Arbeitsobjekt-System, kann der gesamte Prozess „getrackt“ werden. Dies funktioniert selbst bei hochkomplexen Arbeitsprozessen, die vom Mandanten selbst bearbeitet werden. Dieses Nachverfolgen geschieht ohne den bisher üblichen Entwicklungsaufwand der Middleware- und Front-End-Anwendungen.

Jedoch ist nicht jeder externe Dienstleister in der Lage, ein solches „Outtasking“ vorzunehmen. Anrufe entgegennehmen zu können bedeutet nicht, dass beispielsweise auch Kundenverträge auf Validität geprüft werden können. Hier kommt es ganz entscheidend darauf an, einen externen Dienstleister zu finden, der einen wirklichen Qualitätsanspruch in der Vergangenheit aufzeigen kann: Er sollte anhand eines eigenen, bereits integrierten, Kommunikations-Arbeitsobjekt-System zeigen können, dass ihm der Umgang mit Prozessdesign vertraut ist. Zudem solle er auch auf Arbeitsprozezebene eine ähnliche „Service-Level-Vereinbarung“ anbieten, die der Mandant bereits bei den Interaktionsmedien, wie Anrufen, E-Mails, Faxe etc. gewohnt ist. Nur so kann der „Outtasker“ die starke Prozessintegration und das damit verbundene Einsparpotenzial verdeutlichen.

Für das erste Projekt in einem solchem Umfeld ist es i. d. R. sinnvoll, einen „nicht technischen Unternehmensberater“ hinzuziehen. Systemintegratoren sind an dieser Stelle nicht zu favorisieren, geht es hier doch letztlich um das eigene Produkt- und Dienstleistungsportfolio. Der Mandant benötigt einen wirklichen Geschäfts-Unter-

nehmensprozess-„Versteher“, der aber auch über Know-how bei den Prozessen im Contact Center verfügt. D.h. der die Sprache des Contact Center-Dienstleisters spricht, darüber hinaus die angedachten „Outtasking-Prozesse“ mit ihm erörtert und ihn auf Besonderheiten frühzeitig aufmerksam macht.

Eine Interaktion-Prozess-Automation ermöglicht auf einem System mit dem gleichen Client, dass Kommunikations- und Arbeitsobjekt miteinander integriert werden

Intelligente und effiziente Verteilung von Aufgaben: Das System weiß jederzeit, welcher Bearbeiter mit welchem Prozess beschäftigt ist, wie viele Prozesse noch bearbeitet werden müssen und berücksichtigt dies bei der Verteilung automatisch. Erfolgt z.B. ein eingehender Anruf mit Rufnummernunterdrückung und keinem Hinweis, was dieser Anrufer nun möchte, kann der Agent den notwendigen Prozess suchen, initiieren und mit der Bearbeitung des Formblatts beginnen.

Personaleinsatzplanung: Das System berechnet für die Aktivitäten wie Interaktionen mit Kunden oder Back-Office-Einheiten und sonstige prozessgesteuerte Aufgaben die optimale Einsatzplanung, erlaubt bei der zu erwartenden Menge an Aktivitäten den richtigen Mitarbeiterressourceneinsatz und optimiert diesen dadurch.

Archivierung: Da alle Interaktionen regelgebunden archiviert werden, können bereits erfolgte Aktivitäten mit diesen Interaktionen gekoppelt werden und stehen so für Nachfragen, z.B. zu rechtlichen Aspekten oder für Trainingszwecke, jederzeit zur Verfügung.

Echtzeit-Monitoring: Sowohl die Sachbearbeiter als auch das Management können sich in Echtzeit über den aktuellen Stand der Prozessbearbeitung ein Bild machen und Alarme auf besonders kritische Prozesse bzw. innerhalb der Prozesse definierter KPIs legen und aktiv gegensteuern. Dies hat den Nebeneffekt, dass Mitarbeiter, die bei bestimmten Prozessen oder Teilschritten deutlich vom Durchschnitt der Organisation oder Gruppe abweichen, erkannt werden und dank dessen ein besonderes Training erfahren können.

Der Outtasker wird durch diese Interaktion-Prozess-Automation in die Lage versetzt, seinem Mandanten schnell zusätzliche Verwaltungsservices anbieten zu können, ihn damit zu entlasten und dies auf Basis gewohnter Service Levels, Echtzeitinformationen und sekundengenaue Abrechnung-Reports.

Interactive Intelligence hat eine neue BPM-Lösung entwickelt, die erstmals eine automatisierte Prozessabwicklung über eine Kommunikationsplattform für Unified Communications ermöglicht. Im Gegensatz zu bisheriger BPM-Software führt „Interaction Process Automation“ (IPA) Prozesse, Mitarbeiter und Interaktionen optimal zusammen. Basierend auf bewährten Kommunikationstechnologien wie Workforce Management, VoIP, Queuing oder Routing können dadurch Geschäftsprozesse standortunabhängig bearbeitet und die Prozessabläufe noch effizienter gestaltet werden. Der erforderliche Ressourceneinsatz lässt sich somit erheblich reduzieren, wodurch die Unternehmen wiederum Kosten einsparen. Gleichzeitig verringern sich die Wartezeiten und die Anzahl potenzieller Fehlerquellen durch manuelle Bearbeitung.

IPA wurde dazu entwickelt, Kosten zu reduzieren und einen quantifizierbaren ROI für Unified Communications zu erhalten. Die Vereinigung von Kommunikation mit den Geschäftsprozessen ermöglicht es Unternehmen, ihre Tätigkeiten zu rationalisieren. So können die Firmen ihren Kunden auch einen höheren Kunden-Servicelevel anbieten. Seit 1997 nutzen Contact Center und Unternehmen die moderne, auf Standards basierende IP-Plattform von Interactive Intelligence, um alle Aspekte der Geschäftskommunikation zu vereinen. Diese Plattform erlaubt es Unternehmen, Multimedia-Interaktionen zu steuern, die Mobilität der Mitarbeiter zu erweitern und Sicherheitsstandards zu verbessern. Darüber hinaus können sie dadurch eine breit gefächerte Integration zu Systemen und Endanwender-Geräten vornehmen, auf die ein Unternehmen in heutiger Zeit vertrauen muss.

Der Autor:

Dr. Robert Klimke,

*Geschäftsführer Agori Communications,
Partner von Interactive Intelligence*