

# Die Stellschrauben des Kundenservice

**Guter Service ist ein wichtiges, wenn nicht das wichtigste Unterscheidungsmerkmal für eine Vielzahl von Unternehmen. Noch besser als guter Service ist allerdings ein guter Service, der sich auch eindeutig messen und nachweisen lässt. Denn nur so ist das Unternehmen in der Lage, wertvolle Rückschlüsse aus seinem Service-Portfolio zu ziehen.**

**Die „Average Speed of Answer“, die „Weiterleitungs- und Hang-Up-Quote“ und „Erkennungsrate“ der automatischen Sprachlösung (IVR) sind nur einige Kennzahlen, die dabei zu betrachten sind. Doch wie dreht man an diesen Stellschrauben, so dass das Unternehmen seine Servicequalität weiter steigern kann und gleichzeitig die Kosten besser im Griff hat? Dem Telekommunikationsanbieter Vodafone ist dies mit Unterstützung von Genesys eindrucksvoll gelungen.**

Wesentlichen Anteil an dieser Servicequalität hat die enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit des Unternehmens mit dem Software-Anbieter Genesys, die sich bereits seit mehreren Jahren bewährt hat. Genesys stellt, nunmehr seit bereits 2010, das virtuelle Contact Center für das weltweit erfolgreiche Telekommunikationsunternehmen zur Verfügung. An rund zehn Standorten nutzen mehr als 4.500 Agen-

ten (Inbound und Outbound) Genesys-Technologie für die zuverlässige Abwicklung ihres Jobs. Dabei kommt ein modernes Routing zum Einsatz, das auf zeitgemäßen Business-Rules beruht (Skill, Qualität, Kosten). In Summe kommt Vodafone mit der Genesys-Software derart auf eine 24/7-Verfügbarkeit von 99,9 Prozent.



Nach diesem grundlegenden Einsatz, entschied sich Vodafone zudem für eine umfassende, komplett IP-basierte Contact Center-Lösung von Genesys – einschließlich der Migration sämtlicher Hotlines und Servicemitarbeiter an allen Standorten inklusive Interactive Voice Response (IVR).

## Cost-Based Routing führt zu massiven Einsparungen

Ein Projekt, das mit beachtlichen Erfolgen aufwarten kann: Die „Average Speed of Answer“ hat sich um dreißig Sekunden verbessert, und massive Serviceoptimierungen mit deutlichen Kosten- und Effizienzsteigerungen ließen sich realisieren. Dazu trug unter anderem ein „Cost-Based-Routing“ bei, das den Anruf bei sonst identischen Selektionsparametern der jeweils in den Betriebskosten (OPEX) günstigsten Destination zustellt.

## Natürliche Spracherkennung verringert Weiterleitungsquote

Nachdem auch das Festnetzgeschäft von Vodafone auf diese zukunftsfähige Lösung portiert war, ging das Unternehmen jetzt gewissermaßen die nächsten Schritte auf der Innovationsleiter. Dazu gehört vor allem die Implementierung einer „Natural Language Understanding“-Plattform (NLU), deren Hintergründe Jörg Knoop, Abteilungsleiter Systems Operations and Control bei Vodafone, erläutert: „Wir wollten unbedingt weg von der klassischen, starr strukturierten IVR hin zu einer Technologie, bei der unsere Kunden frei darüber sprechen können, was sie bewegt.“ Ziel des Vorhabens: Die Weiterleitungsquote zu reduzieren, die Kundenzufriedenheit erheblich zu erhöhen, die Durchlaufzeiten in der IVR zu verkürzen und die Average Handling Time zu senken. Also die Zeit, die ein Agent für die Abwicklung eines Kundenkontaktes, inklusive der daraus resultierenden Bearbeitung, benötigt. Und bereits jetzt, kurze Zeit nach dem Liveschalten der NLU, lässt sich festhalten: Ziele mehr als erreicht!

So erkennt die Vodafone-NLU 65 Prozent der offenen Fragen sofort, bei weiteren 17 Prozent braucht das System nur noch eine einzige Nachfrage zu stellen, so dass die Erkennungsquote zusammengerechnet bei über 80 Prozent liegt. Die Verweildauer in der IVR hat sich mehr als halbiert, und die

Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Index) ist gegenüber der alten Implementierung um 19 Punkte gestiegen.

Die Hang-up-Rate, das heißt die Zahl derjenigen Kunden, die den Service offensichtlich ohne Lösung verlassen, wurde um mehr als ein Drittel reduziert. Auch der fallabschließende Self-Service für Vodafone-Kunden, deren Probleme sich ohne einen persönlichen Kontakt klären ließen, konnte erneut verbessert werden – um 15 Prozent legte dieser Wert zu. Hervorragende Werte, die auch auf die technische Ausgereiftheit der Lösung zurückzuführen sind. So wurde die Applikationsentwicklung mit Backendanbindung für das Projekt gemeinsam von Vodafone und Genesys Professional Service realisiert. Mit dem Ergebnis, dass sich sowohl das Vorhaben in Zeit und Budget verwirklichen ließ, als auch die Funktionalität voll umfänglich die Erwartungen erfüllen konnte.

## Kundenzufriedenheit durch Automatisierung gesteigert

Die herausragenden Ergebnisse begründen sich außerdem auf zwei weiteren Innovationen die Vodafone weiterentwickelt hat und die branchenweit sicher ihresgleichen suchen: Incident-Konsole und Realtime-Themenradar.

Beim „Real-Time-Themen-Radar“ handelt es sich um eine statistische Analyse der NLU-Themen, der jeweils vergangenen 60 Minuten. Dazu ein Beispiel: Liegt der Durchschnittswert eines bestimmten Problems üblicherweise bei etwa 15 Anrufen pro Stunde und kommt es dann überraschend zu 50 Anrufen, zeigt das Radar die Abweichung vom Standard an. In einem Fall wurde beispielsweise kundenseitig in der NLU überdurchschnittlich häufig das Thema „Mahnung“ genannt. „Daraufhin

sind unsere Teams proaktiv auf die Kollegen des Forderungsmanagements zugegangen, um die Ursache für diese Abweichung zu ergründen“, berichtet Jörg Knoop. Und siehe da: Wegen der SEPA-Umstellung wurden Mahnungen verspätet, in großer Zahl und alle auf einen Schlag an die Kunden ausgesandt. Daraufhin hat das Service Center einen freundlichen Ansagetext besprochen, der die Kunden auf die faktische Richtigkeit der Mahnung hinwies, gleichzeitig aber um Verständnis für die späte Zustellung erbat. Das Ergebnis war: „Der Kunde hört bei dem Thema „Mahnung“ sofort den entsprechenden Text, er weiß, dass alles seine Richtigkeit hat und muss sich nicht länger mit dem Thema beschäftigen. Daher ist für uns dieser Service sehr ökonomisch, da sich Fälle dieser Art bereits nach wenigen Sekunden und ohne das Eingreifen eines Servicemitarbeiters klären ließen“, so Jörg Knoop.

## Proaktiv auf den Kunden zugehen, Probleme bestmöglich lösen

Die „Incident-Konsole“: Kommt es beispielsweise in einem bestimmten Anschlussbereich zu einer Störung, stellt die Genesys-Lösung aufgrund der Kundenstammdaten und online Abfragen zu technischen Backend Systemen auch bei einem Anruf aus dem Mobilnetz fest, dass dieser Kunde höchstwahrscheinlich wegen eben dieses Problems anruft. Stuft ihn die Software also relevant ein, so hört er sofort: „Oh, ich sehe gerade – ich habe eine Nachricht für Sie: Wir investieren stetig in unser Highspeed-Netz, damit Sie auf dem neuesten Stand der Technik sind. Wegen notwendiger Ausbauarbeiten kann es zurzeit zu Einschränkungen beim Telefonieren und beim Surfen und Mailen kommen. Wir entschuldigen uns für die Unan-

nehmlichkeiten.“ Der Kunde ist folglich bereits nach wenigen Sekunden informiert, landet nicht in einer Warteschleife und weiß definitiv woran er ist.

Diese Service-Automatisierung ist auch ökonomisch von Bedeutung. Denn: Ein Kommunikations-Gigant wie Vodafone hat ohnehin bereits tagtäglich eine gewisse Grundlast auf seiner Hotline. Im sehr seltenen Fall einer massiven Störung kommt diese außerplanmäßige Anruflast noch dazu. Outsourcing-Ressourcen müssten dann gegebenenfalls hinzu gebucht werden, und die Kunden bekämen mitunter eine längere Wartezeit zu spüren. Durch die Konsole lassen sich aber viele dieser zusätzlichen Anrufe durch intelligenten Self-Service abfedern, die Betriebskosten reißen nicht nach oben aus und – last but not least – die Kundenzufriedenheit bleibt sowohl durch die proaktive Information, die zielgerichtete Problemlösung als auch durch die gleichbleibend geringe Wartezeit hoch.

Fazit: „Mit der Genesys-Implementierung sind wir einen großen Schritt vorangekommen. Uns gelang es erneut, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, die Kosteneffizienz zu verbessern und auch hinsichtlich der Skalierbarkeit unseres Services haben wir uns stark verbessert“, berichtet Jörg Knoop.



### Weitere Informationen erhalten

#### Sie von:

Genesys Telecommunication Laboratories  
Joseph-Wild-Straße 20, 81829 München  
Sebastian Beneke  
sebastian.beneke@genesys.com  
+49 (0) 89 20197752