

DIE VIRTUELLE ALTERNATIVE **ERFOLGREICH** UMSETZEN



Virtuelle Call Center-Lösungen und die Anbindung von Homeoffice-Arbeitsplätzen können wirtschaftlich aufgrund ihrer Flexibilität und Skalierbarkeit eine echte Alternative sein – stellen in Umsetzung und Betrieb aber besondere Anforderungen an die Kompetenz der internen EDV-Betreuung oder den unterstützenden Systemintegratoren.

In Zeiten, in denen der Kundenservice als Differenzierungsmerkmal für Unternehmen zunehmend wichtiger wird als der Preis oder das Produkt selbst, ist ein personalisierter und schneller Service auf den unterschiedlichsten Kommunikations-

kanälen von zentraler Bedeutung. Neben den traditionellen Telefonkontakt und schriftliche Anfragen per Brief oder E-Mails treten Live-Chats und Social Media-Anfragen. Dabei steigen die Kundenerwartungen an Erreichbarkeit und minimale Antwort-

zeiten stetig und ein wartender Kunde wird allzu schnell zu einem verlorenen Kunden. Immer öfter stellt sich für Unternehmen und Call Center-Betreiber in der Folge die Frage, ob es wirtschaftlich sinnvoll ist, für alle Kundenerwartungen und Lastspitzen entsprechende eigene Ressourcen vorzuhalten. Denn insbesondere für den 1st-Level- und bisweilen sogar im 2nd-Level-Support können virtuelle, Cloud-basierte Contact Center und virtuelle Agenten eine echte Alternative sein. Fixkosten lassen sich reduzieren, Lastspitzen flexibel abfangen und Ressourcen nur bei einem tatsächlichen Bedarf hinzubuchen. So schätzt der Agenten-Vermittler expertcloud beispielsweise, dass der Einsatz virtueller Ergänzungslösungen im Kundenkontakt rund 10 bis 15 Prozent Einsparpotenzial bereithält.

Die Konzeption und Integration solcher virtuellen Lösungen erfordern vom unterstützenden Systemintegrator ein hohes Maß an Kompetenz und Flexibilität: Bei der Entscheidungsfindung, ob eine virtuelle Ergänzung oder Ablösung wirtschaftlich sinnvoll ist; ebenso wie bei der Gestaltung der technischen Anbindung und der virtuellen Arbeitsplätze oder der Frage, wie sich dauerhaft ein effizienter und reibungsloser Betrieb sicherstellen lässt.

Der digitale Arbeitsplatz

Im Vorfeld einer Integration virtueller Kundenservice-Komponenten gilt es, das komplette technische und organisatorische Umfeld, das die notwendigen Kundendaten bereitstellt und mit dem stationären Contact Center-Anteil vernetzt wird, intensiv zu durchleuchten. In der Regel besteht der Arbeitsplatz eines virtuellen Agenten zwar lediglich aus einem Telefon, einem PC und einem Internetanschluss. Um dem Agenten aber alle relevanten Kundendaten in einer

Browser-Oberfläche (dem so genannten Agentencockpit) bereitstellen zu können, müssen Schnittstellen beispielsweise zum Customer Relationship Management definiert, entwickelt oder zumindest angepasst und die entsprechende Oberfläche eingerichtet werden. Als weiterer Schritt gehört hierzu auch die Aufbereitung aller benötigten Applikationen, die im jeweiligen Agentencockpit zusammengefasst werden, um den Agenten im Home Office das Arbeiten so effizient wie möglich zu gestalten und damit zugleich einen optimalen Kundenservice zu ermöglichen.

In diesem Zusammenhang hat sich in bisherigen Projekten gezeigt, dass ein völliger Verzicht auf eigene Call Center-Arbeitsplätze auch aus der Sicht der Planung und Steuerung nicht sinnvoll ist. Für die Tests und Abnahme von Usecases sind einige beispielhafte Agentenarbeitsplätze im Office des Betreibers ein großer Vorteil: Benutzerfreundlichkeit und die Nutzung im Zusammenhang mit den unterschiedlichsten Geschäftsfällen können hier schlüssig durchgespielt werden. Zudem stehen diese Arbeitsplätze auch für Schulungs- oder Bewerbungszwecke zur Verfügung.

Datenschutz und -sicherheit

Einen weiteren zentralen Aspekt bilden wie immer beim Umgang mit Kundendaten die Themen Datenschutz und Datensicherheit. Dies betrifft bereits die grundlegende Entscheidung, wie viel Cloud überhaupt gewünscht ist – verbleiben die Kundendaten im eigenen Rechenzentrum, in einer Private Cloud, oder werden auch sie ausgelagert?

Unabhängig von dieser Grundsatzentscheidung spielt einerseits die sichere Übertragung der Kundendaten zwischen Rechenzentrum und Agentencockpit eine wichtige Rolle. Andererseits sind aber auch Maßnahmen zu definieren und Sicherheitsfunktionen zu implementieren, die garantieren, dass Kundendaten nicht an Dritte weitergegeben werden können. Hier geht es vor allem darum, das massenhafte Abgreifen von Daten etwa durch Downloads ebenso wie die unerlaubte Kopie angezeigter Kundendaten etwa über Screenshots der Oberfläche zu verhindern. Die gängigen Anbieter entsprechender Lö-



Foto: © georgierudy

sungen stellen hier in der Regel bereits umfassende Funktionen bereit, die entsprechend konfiguriert und auf spezielle Einsatzszenarien angepasst ein hohes Maß an Sicherheit gewährleisten.

Verfügbarkeit, Steuerung & Betrieb

Die Anbindungen zwischen dem Rechenzentrum des Betreibers und dem virtuellen Service Center beziehungsweise den einzelnen Agenten müssen höchst performant ausgelegt sein, um auch bei hoher Auslastung alle Spitzen im Bandbreitenverbrauch abdecken zu können. Die dafür benötigte Übertragungskapazität hängt dabei von Faktoren wie der Anzahl von gleichzeitigen Gesprächen und dem Umfang der dafür notwendigen Kundendaten ab.

Nach erfolgter Inbetriebnahme und einer zufriedenstellenden Go Live-Betreuung, muss der Systemintegrator auch dauerhaft dafür Sorge tragen, dass eine End-to-End-Verfügbarkeit stets gewährleistet ist. Dies kann nur eingeschränkt beeinflusst werden, da die Vorortinfrastruktur nicht in der Verantwortung des Systemintegrators liegt. Durch die Ermittlung und Vorgabe von technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Funktionalität, beispielsweise auf Basis der Messung der Durchsatzrate und der verfügbaren Bandbreite durch entspre-

chende Tools, kann aber sowohl im Vorfeld als auch im laufenden Betrieb ein hoher Level in der Verfügbarkeit der Dienste gewährleistet werden. Auf alle Fälle hat es sich in bisherigen Projekten stets bewährt, in der Dimensionierung der Anbindungen stets einen höheren Risikopuffer einzurechnen. Hier allzu knapp zu kalkulieren hieße, an der falschen Stelle zu sparen.

Auch für die Administration der virtuellen Umgebung sind entsprechende Monitoring- und Steuerungslösungen zu entwickeln. Das betrifft ein einfach zu bedienendes Administrationsportal ebenso wie Management-Lösungen, die etwa eine stichtagsaktuelle, monatliche Verrechnung unterstützen. Denn die Vorteile einer virtuellen Infrastruktur in der flexiblen Ressourcenzuteilung ebenso wie beispielsweise im Up- und Downscaling von User-Lizenzen können nur dann voll zum Tragen kommen, wenn die dafür notwendige technische Basis, geeignete Werkzeuge und benötigte organisatorischen Maßnahmen zur Verfügung stehen.

Michael Exner



Michael Exner leitet beim IT-System- und Beratungshaus Conet den Themenbereich Integrated Communications Solutions.