

„DAS POTENZIAL IST RIESIG!“

Herr Klewe, seit etwa zwei Jahren ist Online-Liveberatung ein wichtiges Thema – auch auf der CCW 2016. Woher kommt die plötzlich starke Nachfrage?

Klewe: Nun, passende Lösungen gibt es tatsächlich schon seit Jahren. Gebündelt im 4Com Live Support Manager sind sie auch bei 4Com lange verfügbar. Doch erst seit etwa zwei Jahren werden sie verstärkt angefragt: Besonders Banken und Versicherungen wollen und müssen ihr Filialnetz ausdünnen, dürfen aber den Verlust von Kundennähe und Kundenbindung nicht riskieren. Auch Online-Händler erkennen den Wert der direkten Beratung auf der Homepage. Denn egal wie umfangreich ein Webauftritt sein mag, es gibt immer Beratungsbedarf, etwa bei Kaufabschlüssen oder Verträgen. Lösungen zur Live-Beratung sind das ideale Werkzeug. Das Angebot, über Chat, Videochat, Co-Browsing oder Messenger direkt mit dem Unternehmen in Kontakt treten zu können, gemeinsam zu browsen und sich auch sehen zu können – etwa zur Identifikation bei Bankgeschäften – ist damit nicht länger Kür, sondern Pflicht. Der direkte Kontakt per Chat und Videochat sowie das gemeinsame Surfen auf Webseiten beim Co-Browsing sind als persönliches, gemeinsames Erlebnis elementar für die Kundenbindung.

Wo liegt die Hauptherausforderung beim Thema Live-Beratung?

Klewe: Die Herausforderung liegt darin, dass die meisten Chat-Lösungen nicht in eine Gesamtlösung integriert sind. Das sorgt

unter anderem für Probleme bei der Auslastung der Mitarbeiter. Wir sehen daher, dass Systeme gefragt sind, die alle Kanäle inklusive der Live-Beratung bündeln und alle Anfragen priorisiert, standortübergreifend und skillbasiert verteilen. Das sorgt für eine gleichmäßige Auslastung der Mitarbeiter, für hohe Kundenzufriedenheit und vor allem für konsistente Qualitätssicherung inklusive des ganzheitlichen Reportings.

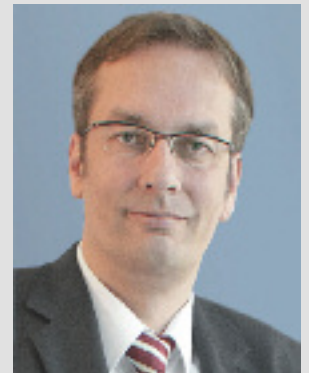
Stichwort Messenger: Die Einbeziehung von WhatsApp in den Kundenservice entwickelt sich zum Hype. Wie steht es damit bei 4Com?

Klewe: WhatsApp hat sich als Kontaktkanal voll etabliert, allein in Deutschland hat der Dienst rund 30 Millionen Nutzer. Damit ist diese Zielgruppe auch für Unternehmen interessant und hat für Call Center erhebliches Potenzial, denn es handelt sich um einen direkten, persönlichen Kanal, der sowohl die Eins-zu-Eins-, als auch die Gruppen-Kommunikation ermöglicht. Vor einiger Zeit hatte WhatsApp unlängst bekanntgegeben, seinen Messenger um Business Features erweitern zu wollen. Allerdings wurde bislang keine offizielle Schnittstelle bereitgestellt. Zwar ist eine Beta-Version unseres 4Com WhatsApp-Connectors für die Integration in die Multichannel ACD bereits verfügbar. Aber erst, wenn WhatsApp eine offizielle Schnittstelle anbietet und die Nutzungsbedingungen eine entsprechend kommerzielle Nutzung erlauben, werden wir damit umgehend an den Start gehen. Das Potenzial ist riesig und wird den Kundenservice verändern.

Wie wird die Einbindung von WhatsApp in die 4Com ACD konkret aussehen?

Klewe: Nun, WhatsApp wird als ein weiterer Kommunikationskanal in die 4Com Multichannel ACD integriert, genauso wie Anrufe, E-Mails, Faxe, SMS, Vorgänge und Nachrichten aus Facebook und Twitter. Alle Whats-

App-Anfragen werden standortübergreifend und skillbasiert an die Service-Mitarbeiter geroutet. Die Bearbeitung erfolgt im 4Com Professional Client. Vorteil: Wird die Mobilfunknummer des WhatsApp-Nutzers durch das System erkannt, stehen automatisch die passenden Stammdaten sowie die Kontakthistorie bereit. Zur Beantwortung der



„Sobald WhatsApp eine offizielle Schnittstelle anbietet und die Nutzungsbedingungen entsprechend anpasst, starten wir mit dem 4Com WhatsApp-Connector. Das Potenzial ist riesig und wird den Kundenservice verändern!“

Holger Klewe,
4Com-Geschäftsführer

Anfrage kann der Mitarbeiter Textbausteine im Client auswählen und einfügen, zudem lassen sich auch hier Fotos, Videos, Audio-dateien, PDFs und Links anhängen. Dabei können die Mitarbeiter grundsätzlich mehrere Anfragen parallel bearbeiten und die WhatsApp-Chats inklusive des Verlaufs an andere Kollegen/Gruppen zur Bearbeitung weiterleiten. Wir sind also bereit, sobald WhatsApp es ist!