

## Jana macht Karriere als erfolgreiche Managerin, sie ist jetzt für den kompletten Online-Bereich des Unternehmens verantwortlich.

### Wir haben mit Jana gesprochen.

**Erzählen Sie uns etwas über die wichtigsten technologischen Lösungen, die sie verwenden, um die Kundenbeziehungen zu pflegen.**

Da geht es nicht in erster Linie um die Technologien selbst. Was zählt ist, dass die Kommunikation reibungslos funktioniert, dass es eine freundliche Atmosphäre gibt und – das ist das Allerwichtigste – wie der Service organisiert ist, den der Kunde braucht.

**Das Online-Geschäft Ihres Unternehmens wächst jährlich um 40%. Welche Herausforderungen bringt das für Sie?**

- Die Kunden sind noch nicht an den hohen Service-Standard gewöhnt, den wir ihnen bieten. Sie sind überrascht, dass wir über Channels kommunizieren, die ihnen als Kunden angenehm sind, dass wir die Lieferung sofort organisieren können, immer erreichbar sind und auf veränderte Anforderungen und Bedingungen der Kunden prompt reagieren. Daraus ergibt sich eine gewisse Trägheit. Aber, wie man so schön sagt, an Gutes gewöhnt man sich schnell.

**Haben Sie nicht auch manchmal Störungen und Ausfälle? Wie lösen Sie das?**

Unser Customer Value Call Center ist das kommunikative Herzstück unseres gesamten Systems zur Kundenbetreuung. Unsere universellen Agents haben eine Menge Instrumente zur Verfügung, mit denen sie die Vorgänge analysieren und eigenständig Entscheidungen treffen können, das heißt, dass alles lokal gelöst wird. Der Agent kann die Business-Prozesse im System selbstständig korrigieren.

**Und woher nehmen Sie diese qualifizierten Spezialisten?**

Jeder weiß, dass das eine große Herausfor-

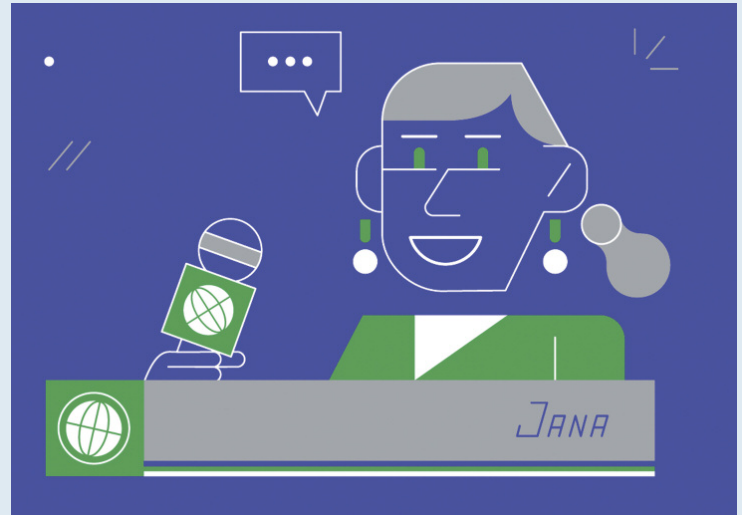
derung ist, aber wir lösen das mit Hilfe der Organisationsstruktur des Customer Value Call Centers. Es ermöglicht uns, im Zuge des Kundenservice Spezialisten verschiedener Fachrichtungen an uns zu binden. Auf diese Weise schaffen wir „soziale Aufzüge“, wo die Mitarbeiter genau sehen, wo es hinget und welche einzelnen Stufen sie nehmen müssen.

**Was sind die technologischen Besonderheiten, auf denen der Erfolg Ihres Unternehmens beruht?**

Er beruht auf zwei Komponenten: Einerseits dem engen Austausch mit dem Kunden, mit dem wir laufend in Kontakt sind – telefonisch, über Messenger, in Chats, per SMS – wir nehmen Anfragen entgegen, halten auf dem Laufenden und lösen mögliche Schwierigkeiten. Das ist es, was wir unter dem Begriff OMNI verstehen, der zwar allen schon ein bisschen auf die Nerven geht, unter dem aber jeder etwas anderes versteht. Die zweite Komponente ist die ganz besonders enge Anbindung unseres Kommunikationssystems an das System der wichtigsten Business-Prozesse, das heißt den Bestellungen, dem Versand, dem Service und der Lagerverwaltung. De facto ist unser Customer Value Call Center eine Struktur, die die Kommunikation mit der Administration zusammenbringt.

**Aber wahrscheinlich wird das im B2B Channel weniger gut funktionieren, wo traditionell alles über den persönlichen Kontakt läuft, über individuelle Arbeit und spezielle Bedingungen?**

Unsere Technologie erlaubt es auch hier, einen großen Treffer zu landen. Eigentlich ist alles beim Alten geblieben: direkter Kon-



takt, persönliche Dienste. Auch hier wird die Kommunikation durch das Omnichannel Callcenter angenehmer, die Mitarbeiter reagieren präziser und schneller.

**Aber was erwartet uns in der Zukunft? Wie werden wir einkaufen, wie mit dem Service kommunizieren und was ändert sich für den einfachen Kunden?**

Vieles wird sich ändern. Zum einen wird der Kontakt mit dem Lieferanten, dem Verkäufer und dem Service-Personal nicht nur einfach und bequem sein, er wird auch an die jeweilige Zielgruppe angepasst: an ältere Menschen, die lieber traditionell per Telefon mit einer direkten Ansprechperson kommunizieren, an Jüngere, die mit allen Channels vertraut sind und die keine Berührungängste mit Robotern und Bots haben.

### Über SoftBCom

#### SoftBCom Berlin GmbH

Schiffbauerdamm 19, 10117 Berlin

Tel.: 030 / 51302118

www.softbcom.de/noda



**Kernprodukt:** Noda Contact Center

**Branche:** Contact Center und integrierte Kommunikation

**Direktor:** Vladimir K. Dudchenko



Ihr Ansprechpartner:

Tim Brendel, CSO

Tel.: 030/467268240

tbrendel@softbcom.com