

VORHANG AUF!

Wie die Sikom Software GmbH ins neue Jahrzehnt startet

Bühne frei für die Sikom-Entwicklungen 2020: Im Theater hebt sich an dieser Stelle der Vorhang. Ganz so pompös wird es jetzt nicht. Dennoch stehen vier innovative Weiterentwicklungen „gedanklich“ auf den Brettern, die den Vorsprung in der Kunden-Welt bedeuten können.

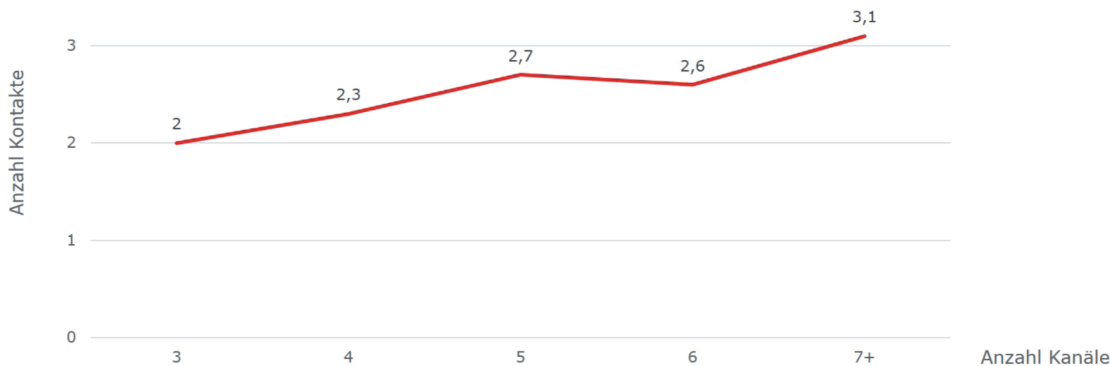
Es geht um: Chatbot und Dialer, die Innovation „Schlau warten“ sowie die „Do it Yourself“-Lösung für die Sikom-Software. Alles neue Ideen, die bei stark wachsenden Kundenkontakten entscheidende Vorteile bringen. Denn: Die Digitalisierung ist unverändert auf dem Vormarsch. Immer mehr Produkte werden virtualisiert und immer mehr Prozesse automatisiert. Neben den traditionellen Kanälen steht dem Kunden heute eine Vielzahl von digitalen Kanälen zur Verfügung, um mit den Unternehmen in Kontakt zu treten, sei es über E-Mail, Chat, Apps oder soziale Medien, Self-Service Portale, Spracherkennung, usw. Durch diese neuen Möglichkeiten stellen Kunden eine wachsende Zahl von Serviceanfragen an Unternehmen (Abb. 1). In der Praxis zeigt sich zudem, dass die Erwartung an die Reaktionszeit sinkt, was weitere Kontakte zur Folge haben kann.

plexer – und erlaubt langfristig automatisierte Antworten, die zu umfangreichen Anfragen und Projekten möglich werden. Natürlich steht hinter der Technik ein geschulter Mitarbeiter, der einspringen kann, wenn der elektronische Kollege nicht mehr weiterweiß. Die Wahrscheinlichkeit einer Intervention sinkt aber im Zeitverlauf, weil die Software der Chatbots als lernendes System konzipiert ist.

Neben den Bots sind natürlich auch Menschen im Chat aktiv: Die Mitarbeiter im Contact Center nutzen dabei die Funktion „Multi-chatbearbeitung“. So sind sie in der Lage, mehrere Chats parallel zu verfolgen, das Ganze eingebettet in die Steuerung der anderen Kommunikationskanäle der Sikom Lösung AgentOne®. Überlastung durch Multitasking? Eher nicht, weil die unterschiedliche Frequenz der Antworten den Ablauf zeitlich entzerrt. Ob persönlich oder per Bot – Chats gewinnen an Attraktivität für den Kunden. Das spiegelt sich auch in dem weltweiten Trend, als User Interface zum Computer immer stärker die Stimme einzusetzen. Die globale Nutzung von Digital Voice Assistants (DVA) entwickelt sich rasant: 2018 waren es 42 Prozent der Nutzer, 2019 lag dieser Anteil schon bei 50 Prozent (Abb. 2).

VERGLEICH ANZAHL MÖGLICHER KANÄLE UND ANZAHL KONTAKTE (Abb. 1)

Quelle: Gartner



Mit diesem starken Wachstum muss die Technologie im Contact Center mithalten – eine Herausforderung, der sich die Sikom Software GmbH erfolgreich stellt.

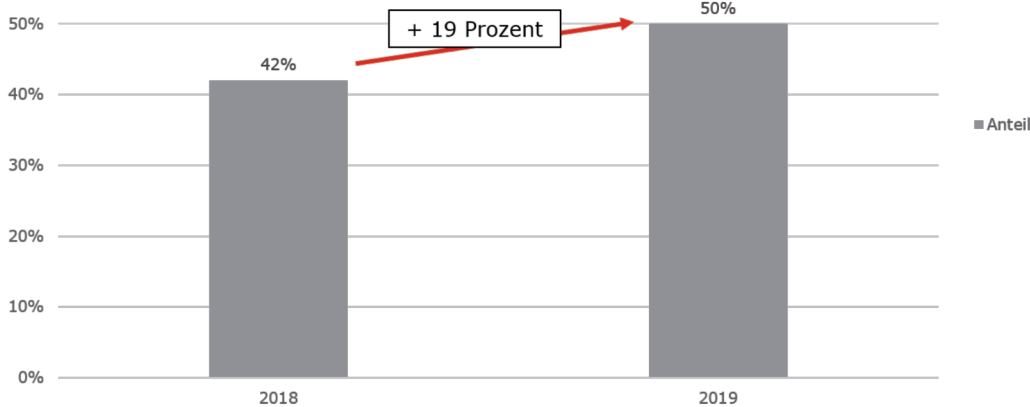
Doch jetzt der Reihe nach: Den ersten Auftritt hat der Chatbot, ein Dialogsystem, das mit Kunden in eine intensive Interaktion tritt. Die Chatbots der ersten Stunde fragten z. B. nur nach Zählernummer und Stromverbrauch. Doch die Sikom Software GmbH treibt 2020 die Evolution dieser Systeme voran: Der Einsatz wird immer differenzierter, da der Chatbot auf die Knowledge-Datenbank des Unternehmens Zugriff hat. Dieses Wissen im Unternehmen ist viel kom-

Vorhang auf für den integrierten Dialer: Er stellt bisher neben AgentOne® ein eigenständiges Modul dar. Doch 2020 wird er zu einem vollintegrierten „Dialogmanager“, um die automatisierte Auswahl vieler Endkunden zu garantieren. Das schafft neue Freiheiten für den Mitarbeiter, weil ein intelligenter Mix entsteht („Blending“) - sowohl im Outbound wie auch im Inboundbereich. Ergänzt wird diese Technologie durch Gesprächsleitfäden, administriert vom jeweiligen Fachbereich.

Während Chatbot und Dialer unter Beifall abgehen, betritt die Innovation „Schlau warten“ im Laufe des Jahres 2020 die Bühne. Wir

Globale Nutzung von Digital Device Assistants (DVA) (Abb. 2)

Quelle: Accenture



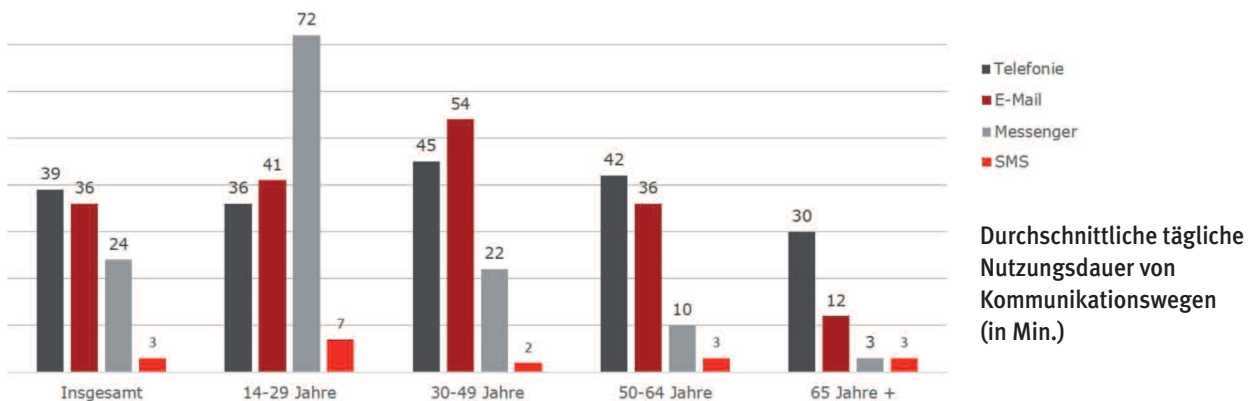
wissen alle, wie viel Zeit man gelangweilt in Wartefeldern verbringen kann, bis ein Mitarbeiter im Contact Center einen Anruf annimmt. Oft ist es viel zu viel Zeit! Um dieses Problem aus der Welt zu schaffen, bringt die Sikom Software GmbH 2020 ein neues System auf den Markt, das sie „Schlau warten“ nennen wird – ein weiterer innovativer Baustein für AgentOne®.

Und bevor der Vorhang endgültig fällt: ein Tusch der Kapelle für die „Do it Yourself“-Lösung der Sikom Software GmbH! 2020 wird das Jahr der IT-Heimwerker. Ja, ganz im Ernst: Was früher nur Spezialisten für die Callflow-Erstellung leisten konnten, gelingt jetzt auch den Mitarbeitern vor Ort. Dazu hat das Heidelberger Unternehmen eine administrative Oberfläche geschaffen, bedienbar ohne

So kommunizieren die Deutschen (Abb. 3)

Basis: 1.501 Befragte (ab 14 Jahren), deutschsprachige Bevölkerung, Februar/März 2016

Quelle: Sven-One Media



Bislang gab es kein gezieltes Tracking im Servicecenter, wenn ein Anrufer entnervt aufgelegt hat. Er verschwand einfach aus der Warteschlange, ein verlorener Kunde. „Schlau warten“ wird dagegen ein intelligentes Wartesystem, das ein einseitiges Ende der Kommunikation registriert, die Nummer des Anrufers speichert – und so später einen Rückruf initiiert. So wird das Kundenerlebnis stark aufgewertet, weil dieses System Anrufer nicht „vergessen“ kann ...

Dadurch nähert sich das Contact Center dem „idealen Kundendialog“: Automatisierte Lösungen wie Chatbots werden akzeptiert, wenn Probleme schnell zu lösen sind. Mit „Schlau warten“ wird der Einsatz der Telefonie wieder attraktiv, da Menschen in ihrem Kommunikationsmix weiterhin auf Telefonie setzen (Abb. 3).

Kenntnisse spezifischer Scriptsprachen. So lassen sich Ansagen und Kanäle leicht ändern – nur die tieferen Ebenen der Programmierung bleiben in der Hand der Techniker.

Für die vier Sikom-Produkte gilt: Ihre Verschlüsselung gewährt große Datensicherheit, die Systeme zeichnen sich durch hohe Verfügbarkeit aus – und alle Lösungen lassen sich in die Cloud schicken. So wird 2020 ein spannendes Jahr, das die Sikom Software GmbH mit innovativen Lösungen bereichern wird.

Sikom Software GmbH
Tullastraße 4, 69126 Heidelberg
Tel.: 06221/137880, info@sikom.de
www.sikom.de

