

DREI FRAGEN AN MANFRED R. VÖLKER

# DER GROSSE ANSTURM AUF CALLCENTER - WIE KÖNNEN UNTERNEHMEN UND DIENSTLEISTER DIE AKTUELLE SITUATION BEWÄLTIGEN?

Vom Stillstand in der Krise weit entfernt – Viele Onlinehändler und Dienstleistungsbetriebe sehen sich momentan mit einem regelrechten Run auf ihre Callcenter und Kundenservice-Teams konfrontiert – gleichzeitig sollen die Mitarbeiter wenn möglich im Homeoffice arbeiten. Wie soll das gehen? Manfred R. Völker, Sales Director beim Cloud Contact Center Spezialisten Diabolocom diskutiert Möglichkeiten anhand konkreter Beispiele.

## • 4 Tipps •

### für mehr Callcenter-Produktivität bei Telearbeit

Angesichts der aktuellen Gesundheitskrise sind viele Callcenter gezwungen, die Anzahl der anwesenden Mitarbeiter in den Großraumbüros zu verringern. Für viele Betreiber bedeutet dies eine enorme Beeinträchtigung ihrer Produktivität. Callcenter-Manager stehen vielfach vor der Frage, wie sich die Kontinuität der Aktivitäten von Vertriebs- und Kundendienstteams weiterhin gewährleisten lässt. Contactcenter-Spezialist Diabolocom hat vier Tipps zusammengestellt.

### 1.

#### Setzen Sie auf geeignete Tools für operative Telearbeit

Telearbeit ist für Vertriebs- und Kundenservice-Teams keine große Veränderung, solange sie mit den richtigen Arbeitswerkzeugen ausgestattet sind: Mithilfe einer Cloud-basierten Anrufmanagement-Lösung, die in Ihre Geschäftsanwendungen integriert ist, sind Ihre Teams innerhalb weniger Minuten einsatzbereit. Um im Homeoffice Anrufe empfangen zu können, ist nicht mehr als ein Internetanschluss und ein Telefon (Festnetz, Handy, Softphone oder WebRTC) nötig! Einmal installiert, müssen die Teams ihre Anrufe nur noch wie bisher bearbeiten. Ihr Arbeitsplatz wird lediglich in ihre Wohnung verlagert.

#### Wie wirkt sich die aktuelle Krise auf Unternehmen und Dienstleistungsbetriebe aus?

Die gegenwärtige Situation hat einen erheblichen Einfluss auf unsere Wirtschaft. Die Struktur vieler Unternehmen wird stark erschüttert. Einige Branchen sind direkt betroffen und ihr Geschäft ist zumindest teilweise massiv eingebrochen. Dies sehen wir insbesondere im Einzelhandel, im Hotel- und Gastronomiefach und in der Tourismusbranche. Trotzdem hat gerade im Tourismus das Kontaktvolumen aufgrund von Stornierungen oder Umbuchungen sogar zugenommen. Einen regelrechten Boom gibt es im Onlinehandel, bei dem entsprechend auch das Kontaktvolumen steigt. Bei einigen unserer Kunden wird Mann und Maus mobilisiert, um diesem Ansturm gerecht zu werden.

#### Wie akut ist der Bedarf, Callcenter-Arbeitsplätze ins Home-Office zu verlegen?

Nahezu alle Callcenter-Betreiber verlagern zumindest einen Teil ihrer Agenten ins Home-Office. So werden die zuhause arbeitenden geschützt und im Büro die Abstände zwischen den dort tätigen vergrößert. Im Idealfall werden so viele Mitarbeiter wie möglich ausgelagert und es bleibt nur ein Kernteam im eigentlichen Callcenter übrig. Doch hier beginnen die Probleme, denn nicht jede Contactcenter-Lösung ist dafür einsetzbar. Clients laufen nur im Firmennetz, Firewalls sperren Zugänge, Datenanbindungen ins Internet bieten nicht die nötige Bandbreite – den Betreibern stehen jede Menge technischer Hürden im Weg und viele wünschen sich derzeit, schon viel früher über Cloud-Technologien nachgedacht zu haben. Diese sind auf Agilität und Skalierbarkeit ausgerichtet

und somit optimal für solche Einsatzszenarien aufgestellt. So haben viele unserer Kunden ihre Mitarbeiter mit Laptops oder Chromebooks ausgestattet und von jetzt auf gleich nach Hause geschickt. So einfach kann es gehen.

### Welche konkrete Unterstützung bietet Diabolocom in der aktuellen Krise?

Diabolocom mobilisiert seine gesamte Infrastruktur und seine Teams, um Kundenservicemitarbeitern die Möglichkeit zu geben, von zu Hause aus zu arbeiten und so diese Spitzenbelastung zu bewältigen sowie den Bedürfnissen ihrer Kunden gerecht zu werden. Derzeit kommen einige unserer bestehenden Kunden sowie auch Interessenten auf uns zu und bitten um Hilfe. Aktuell gibt es viele Anwendungsfälle, darunter Krisenhotlines, für die wir spezielle Leitungen geschaltet haben. So haben wir beispielsweise vor Kurzem für Teleperformance, die in Frankreich die nationale Coronavirus-Hotline betreiben, innerhalb von 48 Stunden eine Plattform für 1.000 Agenten bereitgestellt.



Darüber hinaus ist unsere cloudbasierte Contactcenter-Plattform beliebig skalierbar und erweiterbar – ideal also, damit Unternehmen mit den Pay-per-Use Abrechnungsmodellen flexibel auf Anfragespitzen reagieren können. Das Wichtigste ist für uns, Kunden schnell und unbürokratisch aus der Klemme zu helfen. Fast jeder unserer Kunden setzt auf die Lösung aus einer Hand und nutzt auch Service- oder Geonummern von Diabolocom. So hat er nur einen Ansprechpartner und wir garantieren weltweit Premium-Sprachqualität für seinen Service.



**diabolocom**  
Customer interaction. Augmented.

Manfred R. Völker ist Sales Director DACH  
bei [www.diabolocom.com](http://www.diabolocom.com)  
[manfred.voelker@diabolocom.com](mailto:manfred.voelker@diabolocom.com), +49 69 8088 3576

## .2.

### Steuern Sie Anrufspitzen durch Automatisierung

Die Zeit Ihrer Servicemitarbeiter ist kostbar! Automatisieren Sie bestimmte Anfragen, die nicht unbedingt über einen Berater laufen müssen – beispielsweise Fragen zum Auftragsstatus oder informative Anfragen. Es war noch nie einfacher, den Überblick über den Status einer Bestellung zu behalten! Dank Self-Service und Text-to-Speech erhalten Ihre Kunden zur richtigen Zeit die richtige Antwort. Einige Anfragen erfordern selbstverständlich die Betreuung durch einen Berater. Dank der vorgelagerten Self-Service-Möglichkeit werden nur die anspruchsvolleren Anfragen an die Kundenberater weitergereicht, die eine persönliche Interaktion erfordern.

## .3.

### Steigern Sie die Effizienz Ihrer Agenten mithilfe von CRM-Integration

War die Self-Service-Auskunft nicht ausreichend? In diesem Fall wird der Anruf an Ihre Einsatzteams weitergeleitet. Immer mit dem Ziel, die Produktivität zu steigern, stellen Sie Ihren Beratern sämtliche Informationen zur Verfügung, die sie für die Bearbeitung dieses Anrufs benötigen. Dank einer nativen Integration der Software für das Kundeninteraktionsmanagement mit Ihrem CRM-System (Salesforce, Zendesk, Microsoft Dynamics, oder andere) haben Ihre Agenten Zugriff auf alle relevanten Kundendaten: hochgeladene Dateien, die Historie vergangener Kontakte, Anruf-Skripte, elektronische Zahlungen, die getroffene Auswahl im IVR-System, etc. So können eingehende Anrufe produktiv und proaktiv bearbeitet werden, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

## .4.

### Bieten Sie Ihren Kunden erstklassige Gesprächsqualität

Setzen Sie auf eine krisensichere Telekommunikations-Infrastruktur! Auch wenn es trivial erscheinen mag, ist es nicht immer selbstverständlich: Das Wichtigste beim Telefonieren ist eine reibungslose und störungsfreie Verbindung. Wiederkehrende Unterbrechungen der Gesprächsverbindung sind gerade in Zeiten, in denen zahlreiche Unternehmen ihre Ressourcen ins Homeoffice verlagert haben, an der Tagesordnung. Gerade dann ist es von Vorteil, wenn der Anbieter Ihrer Contactcenter-Lösung aus einer Hand auch die nötigen Telefonleitungen und Servicenummern anbieten kann.