

Voice over IP für mehr Kundenservice

Multimedia-Call-Center bei der Neuen Zürcher Zeitung

(tC, Zürich/Nicole Winkler) Wenn heute ein Leser der "Neuen Zürcher Zeitung" (NZZ) Kontakt mit seiner Tageszeitung aufnimmt, kann er sicher sein, sofort einen Mitarbeiter im Customer Contact Center des Leserservice zu erreichen, der seine Aufträge schnellstmöglich bearbeitet. Und dies gilt nicht nur für Anrufe. Auch Faxnachrichten, elektronische Post und Formulare aus dem Internet werden ebenso prompt behandelt, denn das Schweizer Traditionsblatt ist einer der Vorreiter beim Einsatz der neuen Voice over IP-Technologie (VOIP).

31 Mitarbeiter sind im Customer Contact Center der "Neuen Zürcher Zeitung" (NZZ) für den Leserservice zuständig, davon bis zu 7 Agenten für die internationale Klientel. Täglich laufen etwa 1500 Anfragen in Form von Telefonaten, Faxnachrichten, Emails sowie Briefen ein. In Spitzenzeiten sind bis zu 400 Anrufe in der Stunde zu bewältigen. Die meisten betreffen die Erfassung von neuen Abonnenten, die Aufnahme von Namen- und Adressenänderungen, die Unterbrechung der Belieferung wegen Urlaubs sowie die Entgegennahme von Reklamationen. "Das Customer Contact Center ist die kommunikative Schnittstelle zwischen dem Produkt NZZ und den Lesern sowie potentiellen Kunden", sagt Urs Arnet, Verkaufsleiter für die Schweiz. Ursache dafür, daß sich die Serviceleistungen für die Kunden der NZZ deutlich verbessert haben, ist der Einsatz eines neuartigen Workflow Systems. Zuvor verfügte der Leserdienst des Blattes über 2 Faxanschlüsse, eine allgemeine Emailadresse und eine einfache Anrufverteilung. Jedes eingehende Gespräch gelangte zum ersten Agenten. War dieser besetzt, wurde das Gespräch automatisch an den nächsten Mitarbeiter weitergeleitet. Diese Art von Anrufverteilung konnte jedoch bald die Ansprüche der NZZ nach einem optimalen Leserservice nicht mehr erfüllen. Außerdem entstanden hohe Kosten durch den Einsatz einer Fremdfirma, für die Aushilfe in sog. Peak-Zeiten.

Prozeßoptimierung durch VOIP

Ziele bei der Einführung eines neuen Systems waren deshalb zum einen eine deutliche Leistungssteigerung im Call-Center-Bereich. Zum anderen sollte auch eine Optimierung und Beschleunigung der nachfolgenden Arbeitsprozesse -sog. Workflows - erfolgen und damit die schnellere Bearbeitung der Aufträge von NZZ-Kunden. Es ging also darum,

- kundenorientierte Arbeitsabläufe ohne Medienbrüche zur Sicherstellung einer hohen Serviceleistung im Customer Contact Center zu ermöglichen;
- eine zukunftsorientierte Technologie zu implementieren, welche die Grundlage für weitere Innovationen beispielsweise in Richtung papierloses Büro bildet, und
- das Image durch verbesserte Serviceleistungen noch weiter zu optimieren.

"80% der Anrufe sollen innerhalb von 20 Sekunden abgearbeitet werden", präzisiert Arnet die Zielsetzung. Gleichzeitig gehe es um mehr Kompetenz im Kundengespräch, eine Optimierung der Kosten im Leserservice, eine Vereinfachung der Arbeitsabläufe und die Unterstüt-

zung der verkaufsorientierten Kontakte mit den Kunden durch Einbindung der IT-Technik. Außerdem sollten die Investitionen in bereits vorhandenes Equipment geschützt werden. Deshalb fiel schließlich die Entscheidung zum Einsatz der noch recht neuen "Voice over IP"-Technologie. Für die Leser der NZZ ändert sich dadurch am Weg der Kontaktaufnahme nichts. Sie wenden sich wie bisher telefonisch, per Fax, via Email oder über die Homepage der Neuen Zürcher Zeitung an den Leserservice. Alle diese Leseraufträge gehen aber nun über das System Hicom Xpress von Siemens. Dieses integriert alle Kommunikationsdienste, so daß die Mitarbeiter des NZZ-Call-Centers für alle Arbeitsabläufe nur noch ein einziges Terminal benutzen - den PC. Telefoniert wird über ein Headset mit Mikrofon und Hörsprechgarnitur.

Kostenvorteile durch Medienintegration

Telefonanrufe werden natürlich bevorzugt behandelt. Sie gelangen über den Kommunikationsserver Hicom 300 E und das IP-Gateway zu einem Server, der sie über das lokale IP-Netz an den nächsten freien Mitarbeiter verteilt. Stehen gleichzeitig mehrere Anrufe an, werden sie an verschiedene Teilnehmer verteilt oder am Bildschirm in einer "Incoming Call Box" als wartende Anrufe aufgelistet. Anrufe aus dem Ausland z.B. werden - wenn die entsprechende Landeskenziffer "mitgeliefert" wird - direkt an die entsprechenden Agenten geleitet. Eine integrierte Voice Mail-Applikation leitet Anrufer zu einer Voice Mail Box (Sprachspeicher) um, wenn die Warteschlange zu lang wird. Anrufe in der "Incoming Call Box" können per "Drag & Drop" ebenfalls in der Voice Mail-Box gespeichert und bei Bedarf zurückgerufen werden. Alle bewährten Telefon-Leistungsmerkmale wie Anrufumleitung, Rückfrage. oder Makeln werden am PC ebenfalls über eine graphische Bedienoberfläche mit der Maus aktiviert.



"Pop-up Menüs" informieren die Call-Center Agenten stets über neue Kundenanfragen - egal, ob sie per Telefon, Fax oder Email eingehen.

Die Funktion "Multimedia Call Processing" sorgt dafür, daß Voice-Mails, Faxnachrichten, elektronische Post und Formulare aus dem Internet ebenfalls promptly angenommen und behandelt werden. Dazu werden die Nachrichten in einer zentralen "Messaging Box" elektronisch gespeichert und anschließend als Email weitergeleitet. Beendet ein Call-Center-Agent sein Gespräch, wird ihm - wenn kein weiteres Telefonat - eine Email oder beispielsweise ein Fax zur Bearbeitung angezeigt. Da alle Nachrichten als IP-Datenpakete vorliegen, lassen sie sich einheitlich unter Windows NT bearbeiten und als E-Mail oder Fax versenden bzw. mit einem Anruf beantworten. Das entlastet die Mitarbeiter von lästigen und zeitfressenden Routinearbeiten und steigert so die Motivation. Aber natürlich bringt die neue Technik auch hand-

feste wirtschaftliche Vorteile. Arnet: "Wir rechnen mit einer Kostenreduktion von 450.000 SFr pro Jahr."

Verbesserter Workflow durch Integration

Die Zeit der ehemals getrennten Netze für die Sprach- und Datenkommunikation ist mit der Voice over IP-Technologie vorbei. Sogenannte Konvergenzprodukte - wie etwa das IP-Gateway des Hicom Xpress-Systems - stellen die Übergänge zwischen verschiedenen Netzwelten sicher und ermöglichen es, Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe elektronisch abzubilden und effektiv zu unterstützen. Das Resultat sind schnellere Arbeitsprozesse durch neue integrierte Anwendungen und damit letztlich Kosten- und Wettbewerbsvorteile.

Schlüsselfunktion Rufnummernübermittlung

Die ISDN-Telefonnummer des Anrufers dient als Schlüssel für die Abfrage der Kundendaten aus den SAP R/3-Applikationen der NZZ. Das Suchen und Eingeben der Telefonnummer oder der Emailadresse entfällt also. Die Verbindung wird per Mausklick aktiviert. Bei ankommenden Anrufen oder eingehenden Nachrichten werden die erforderlichen Verbindungsdaten automatisch aus dem Directory-Service von Hicom Xpress geladen und für nachfolgende Aktionen gespeichert. Im Rahmen integrierter Workflow-Applikationen ist es auch möglich, Anruflisten aus den Datenbanken der IT-Umgebung zusammenzustellen. Dabei ruft das System den Kunden automatisch an und verbindet ihn mit dem für den jeweiligen Anlaß am besten geeigneten Mitarbeiter. Ist ein Teilnehmer nicht erreichbar, kann er in dringenden Fällen über alternative Medien wie Email oder Fax benachrichtigt werden. "Das spart Zeit und erhöht den Servicegrad", hat Arnet festgestellt.

Ein zusätzlicher Vorteil: Alle Add ons, die man im klassischen Call Center über zusätzliche Server, realisieren müßte, wie z.B. Computer-Telefon-Integration (CTI), Unified Messaging, Sprachaufzeichnung oder die Einbindung von Directory Services, stehen mit Hicom Xpress bei jeder PC-Applikation von Anfang an zur Verfügung.

Mit VoIP zum virtuellen Call-Center

Auf der Basis der IP-Technologie lassen sich künftig auch virtuelle Call Center leicht und kostengünstig realisieren. Der Kunde nutzt dabei ein Angebot im World Wide Web, das ihm neben der Warenauswahl und Bestellung auch die Möglichkeit bietet, einen Kundenberater direkt zu kontaktieren. Innerhalb des Webangebots ist ein "Call-Me-Button" integriert, der über den Browser ein sogenanntes Java Applet startet. Dieses sorgt für den Verbindungsaufbau zum Call Center. Jetzt sind 2 Kommunikationsarten möglich: Der Agent ruft via IP an oder der Interessent selbst greift zum Hörer. In beiden Fällen wird im Call Center der nächste freie Berater identifiziert und der Anruf mit den Informationen bezüglich des Kundenprofils über das Internet geleitet. Ist die Verbindung aktiv, können Agent und Internetnutzer gemeinsam Webseiten anschauen und Formulare ausfüllen. Beide sehen dabei jeweils die gleichen Seiten auf ihrem Bildschirm. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Berater als Teleworker arbeitet oder in einem traditionellen Büro sitzt.

Vergleich der Technologie und der Funktionen von Call-Centern mit VoIP und mit herkömmlicher Technik

	Herkömmliches Call Center	IP Call Center mit Hicom Xpress
Technologie	Telefonie	Multimedia (IP-basierend)
	Proprietär	Standards(HW, SW, OS)
Integration bestehender Datenbanken	CTI-Schnittstellen(HW+SW)	Integrierte Softwareschnittstellen
	CTI-Server(HW + SW)	
Benutzeroberfläche	Standard Darstellung	Individuelle ablauforientierte Darstellung
Anrufverteilung:		
Sprache	Integriert	Integriert
Fax	---	Integriert
Email	---	Integriert
Voice-Mail	Integriert	Integrierte Mail Box für alle Mail-Arten
Fax	Separater Server	
Email	Separater Server	
Supervisor	Integriert	Integriert
Wandanzeige	Option	Option
Interaktive Benutzerführung (IVR)	Integriert	Geplant Ende 1999
Automatic Dialling	Separater Dialling Server	Standard integriert
Directory Services	Separater CTI Server	Standard integriert