

Computer Zeitung – 23.01.2007

http://computerzeitung.de/themen/netzwerke/article.html?thes=&art=/articles/2007005/30950079_ha_CZ.html

Experten: Analyse des Kundenwerts entscheidend für effiziente Betreuung - Call Center muss jedes Wort auf die Goldwaage legen

Berlin – Um die Kundeninteraktion von Call Centern effizient zu gestalten, muss nach Meinung von Experten viel stärker der Kundenwert analysiert werden. „Nur so lässt sich sicherstellen, dass ein wertvoller Kunde den bestmöglichen Service bekommt und nicht in einem automatischen Sprachsystem (IVR) landet, während Standardanfragen von C-Kunden effizient per Sprachdialog beantwortet werden“, sagt etwa der Call-Center-Spezialist Jens Kleemann, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Strateco. Nach einer aktuellen Befragung von 130 Call Center-Managern, die Ende Februar zur Call Center World in Berlin erscheint, hat der Sprachkanal nach wie vor den höchsten Stellenwert – über 80 Prozent aller Interaktionen laufen darüber. Auch wenn das E-Mail Aufkommen stetig wächst, sind die Wachstumsraten deutlicher geringer als bei Kanälen, die eine direkte Interaktion ermöglichen, wie Web-Chat: „Was den Sprachkanal anbetrifft, ist es hier wichtig, mit Nachdruck die Qualität zu sichern und zu verbessern.“ Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund einer drohenden Ressourcenknappheit: gute Agenten werden zunehmend Mangelware. Das führt zu höheren Personal- und Rekrutierungskosten. Aus Sicht der Befragten ist die Erfolgsmessung ein wichtiger Faktor. Von der Personaleinsatzplanung über Monitoring und Coaching bis hin zur Balanced Scorecard.

In den vergangenen zehn Jahren hat es nach Markterfahrungen von Axel Schnell, Mitglied der Geschäftsführung des Stuttgarter ITK-Systemintegrators Nextiraone, gewaltige Fortschritte in der Call Center-Technologie gegeben: „Die intelligente Zuweisung von Echtzeit-Anfragen hat enorme Verbesserungen für die Produktivität und Leistung mit sich gebracht. Die Kundenberater können jetzt viel gezielter Anfragen bearbeiten, für die sie auch speziell ausgebildet wurden. Self-Service-Anwendungen reduzieren dabei nicht nur Kosten, sondern sie befreien Mitarbeiter von banalen Aufgaben“, sagt Schnell.

Auch vor dem Hintergrund des brancheninternen harten Wettbewerbs und der zunehmend engeren Preisgestaltung kommen die Anbieter nach Meinung von Bernhard Steimel, Sprecher der Brancheninitiative Voice Business nicht umhin, den Kundenservice zu automatisieren und die Abläufe im Call Center zu optimieren. „Sprachcomputer sind dafür ein gutes Instrument. Neben Kosteneinsparungen ermöglichen sie zudem das Angebot bestimmter Dienste wie einer freien Tarifwahl rund um die Uhr. So können weniger nachgefragte Dienste weiter angeboten werden, da sie, wenn sie einmal als Sprachanwendung eingeführt wurden, ohne nennenswerte Kosten weiterbetrieben werden können“, betont Steimel. Daneben sei die Vorliebe von Premium- und Power-Usern, sich im automatisierten Self Service selber zu helfen, von wachsender Bedeutung. „Diese Klientel fordert heute oft Sprachdialogsysteme für den Self Service und empfindet Agentenkontakte fast als Belästigung oder Zwang, für die sie keine Zeit verschwenden wollen.“

Besonders, wenn Self Service im Web bereits etabliert ist, wünschen sich diese Kunden auch den telefonischen, sprachgesteuerten Self Service, um die gewohnten administrativen Anliegen mobil erledigen zu können, so Steimel. Bei der Dialogqualität der Sprachcomputer gibt es nach Meinung von Semanticedge-Geschäftsführer Lupo Pape noch Nachholbedarf. Seine Firma hat sich auf natürlich-sprachliche Systeme (Natural Language

Understanding/NLU) spezialisiert: „Wir sprechen von adaptiven NLU-Dialogen. Das beinhaltet eine mehrschichtige Dialogführung, die sich an das Kommunikationsverhalten der Anrufer anpasst. Auf der oberen Ebene kann der Nutzer in ganzen Sätzen seinen Servicewunsch äußern. Auch in den weiteren Dialogschritten sollte er möglichst viel Freiheit in der Beantwortung von Fragen erhalten. Das System sollte sich dabei an die Nutzeräußerungen anpassen und mehrere Informationen gleichzeitig verarbeiten und entsprechend reagieren“. Erst wenn der Anrufer auf eine offene Frage nicht reagiert oder es zu Verständigungsproblemen komme, sollte der Sprachcomputer die Initiative übernehmen und in einem geführten Dialog klare Anweisungen geben. „In den Korrekturstrategien zeigt sich die wahre Stärke eines Dialogs: Gibt das System zu schnell auf und leitet zu früh an einen Agenten im Call Center weiter, steigen die Kosten und sinkt die Akzeptanz der Sprachapplikation“, weiß Pape. Gunnar Sohn/pk