

Datum: Mai 2002

Titel des Interviews: „Ein unschlagbares Team – CTI-Technologie und Customer Relationship Management“

Name: Jürgen Groß

Unternehmen: Applix GmbH

Funktion im Unternehmen: Manager Projects

Kurzeinführung in das Thema:

Trotz des Internet-Booms zählt das Telefon nach wie vor zu den beliebtesten Kommunikationsmitteln. Unternehmen, die ihr CRM-System sinnvoll mit der Telefonanlage verknüpfen, stärken ihre Fähigkeit zum effizienten Kundenkontakt erheblich. Jürgen Groß beantwortet die Frage, weshalb eine Integration von TK-Anlage und CRM-System nicht nur für große Call Center Vorteile bringt.

CTI ist zur Zeit in aller Munde – was versteht man eigentlich darunter?

Um alle Mitarbeiter, die telefonischen Kontakt mit dem Kunden haben, mit mehr Informationen ausstatten und Anfragen schneller beantworten zu können, werden die Telekommunikationsanlage (TK-Anlage) und das CRM-System eines Unternehmens über spezielle Schnittstellen miteinander verbunden. CTI (Computer Telephony Integration) ermöglicht es einem Mitarbeiter unter anderem, Informationen zu einem Anrufer wie Name, Adresse und Kontakthistorie während eines Anrufes auf dem Computerbildschirm zu sehen.

Welchen Vorteil gewinnt ein Unternehmen davon, sein internes CRM-System mit der TK-Anlage über eine CTI-Schnittstelle zu verbinden?

Eine CTI-Integration erleichtert den Arbeitsalltag des Mitarbeiters. Kunden- und prozessbezogene Informationen sind sofort und für alle Anwender verfügbar. Der Mitarbeiter bedient mit Headset und Maus sowohl sein CRM-System als auch sein Telefon und muss nicht mehr umständlich von einem System zum anderen wechseln.

Die Zeitersparnis der einzelnen Mitarbeiter geht natürlich mit Kosteneinsparungen für das Unternehmen einher. In der eingesparten Zeit kann der Mitarbeiter andere, wichtige Aufgaben übernehmen, für die er eigentlich ausgebildet und eingestellt wurde. Unternehmen können so Ihre Mitarbeiter effizienter planen.

Ein weiterer Vorteil für das Unternehmen ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Der Kunde ist anspruchsvoller geworden. Er erwartet zum einen ständige Erreichbarkeit von seinem Lieferanten, aber auch eine schnelle und kompetente Bedienung.

Macht eine CTI-Integration nicht nur für professionelle Call Center Sinn? Wie kann z.B. ein mittelständisches Unternehmen von einer CTI-Integration profitieren?

Der Markt zeigt, dass nicht nur Global Player, sondern immer mehr kleinere und mittlere Unternehmen diese Systeme einsetzen, um ihre Kundenbindung zu verbessern und ihre Marktposition zu stärken.

Durch die Weiterentwicklung der letzten Jahre sind gute TK-Anlagen mittlerweile auch für kleinere Unternehmen erschwinglich geworden. Sodass nun auch diese in die Lage versetzt werden, ihr CRM-System mit der TK-Anlage zu verbinden und von den zahlreichen Vorteilen zu profitieren.

Gerade mittelständische Unternehmen müssen ihre Serviceleistungen überdenken, um neben den großen Anbietern weiter erfolgreich bestehen zu können. Jeder hat schon einmal die nervenaufreibende Erfahrung gemacht, z.B. wegen einer Rechnungsreklamation in einem Unternehmen anzurufen und zuerst der Dame in der Zentrale, anschließend dem Einkauf und danach dem Sachbearbeiter in der Buchhaltung den Grund der Reklamation auseinandersetzen zu müssen. Selbstverständlich muss man auch jedem neuen Gesprächspartner wieder Rechnungsnummer, - datum, Kundennummer, Grund des Anrufs etc. nennen!

Verfügt das Unternehmen über eine CTI-Integration wird in einem solchen Fall nicht nur das Gespräch an den Kollegen weitergeleitet, sondern es wird auch der komplette Datensatz des Kunden auf dem Bildschirm übergeben. Auf diese Art und Weise profitieren auch Unternehmen, die kein Call Center als erste Anlaufstelle für den Kunden betreiben, von einer CTI-Integration.

Demzufolge sind also die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und des Servicelevels die wesentlichen Vorteile einer CTI-Integration?

Nein – es gibt es noch zahlreiche weitere. Beispielsweise wird der Informationsaustausch eines Unternehmens mit seinen Kunden und Lieferanten erheblich beschleunigt und sorgt für mehr Transparenz.

Geschäftsprozesse werden automatisiert und rationalisiert. Über graphische Schaltflächen im PC lässt sich die Telefonanlage einfacher und schneller steuern, als die Tastenkombinationen der Telefonapparate. Der Anwender kann mit einer einzigen Oberfläche zwei Systeme gleichzeitig bedienen – sowohl sein Telefon als auch das CRM-System. Standard-Telefoniefunktionen wie eine Telefonnummer anwählen, Anruf annehmen, Gespräch weiterleiten oder übernehmen etc. werden über die graphischen Schaltflächen im PC durchgeführt.

Zeitraubende Rückfragen werden durch den Einsatz einer Wissensdatenbank vermieden. Mitarbeiter können sich auf wesentliche und anspruchsvollere Arbeiten konzentrieren und selbst fachfremde Mitarbeiter finden schnell Lösungen für verschiedenste Problemstellungen.

Für Call Center sind außerdem noch die Bereiche Skripting und Workflow- sowie Eskalationsmechanismen interessant.

Kann man den ROI einer CTI-Integration denn überhaupt messen?

Voraussetzung für eine ROI-Messung ist, dass Unternehmen ihre Kennzahlen vor und nach der System-Einführung messen.

Sogenannte „harte“ Faktoren lassen sich relativ einfach messen, „weiche“ Faktoren hingegen sind schwieriger zu berechnen. Zu den „harten“ Kennzahlen gehören z.B:

- Die Anzahl der Gespräche pro Mitarbeiter und Tag
- Die Gesamtgesprächsdauer pro Mitarbeiter und Tag
- Den direkten Bezug zwischen den Gesprächen und dem unmittelbaren Geschäftsprozess, den der Mitarbeiter bearbeitet
- Das vorzeitige Beenden von Gesprächen, weil wichtige Informationen nicht sofort oder überhaupt nicht zugänglich waren

Aus der Gegenüberstellung solcher Kennzahlen vor und nach der Kopplung von CRM-System und Telefonanlage lässt sich der erzielte ROI relativ einfach ableiten.

Zu den weichen Faktoren gehören Kennzahlen wie die Bezifferung der Kundenzufriedenheit. Die konkrete Kundenzufriedenheit lässt sich höchstens über einen längeren Zeitraum hinweg aus Umsatzsteigerungen oder z.B. aus der Tatsache, dass weniger Kunden ein zweites Mal anrufen, ableiten.

Berechnungen zeigen jedoch, dass sich bei einer Firma mit 100 Arbeitsplätzen, in der jeder Mitarbeiter am Tag 18 Anrufe tätigt, eine CTI-Integration mit einem Investitionswert von ca. 40.000 Euro allein aufgrund der Zeitersparnis in rund 8 Monaten amortisiert.