

Effiziente Bearbeitung digitaler Kundenkontakte

Von Peter Bollenbeck und Christoph Kartes

E-Mail und Internet sind auch in der Welt des Kundenservices auf dem Vormarsch. Doch die Bearbeitung stellt Callcenter vor neue Herausforderungen. funkschau erklärt, worauf sie in diesem Zusammenhang achten müssen.

■ Kunden erwarten eine schnelle Reaktion von einem Callcenter, egal ob per Telefon, E-Mail oder SMS. Während die Anrufe immer noch den Großteil der Kontakte ausmachen, verzeichnen Agenten bei den E-Mail-Anfragen hohe Zuwachsraten. Das Problem dabei: Die Mail-Bearbeitung ist oft nicht sinnvoll geregelt. Anrufer werden vorqualifiziert und an die fachlich passende Gruppe vermittelt. E-Mails laufen dagegen entweder zentral oder bei freien Mitarbeitern auf und müssen dann mühsam von Hand verteilt werden. Dies kann den Agenten vor große Schwierigkeiten stellen, etwa wenn er für Server geschult wurde und eine Anfrage im Bereich IP-Telefonie bekommt.

Um diesem Dilemma zu entgehen, ist vor allem eine E-Mail-Management-Lösung wichtig. Diese Systeme ermöglichen sowohl die automatische Quantifizierung der Kontakte als auch eine Klassifikation der Anfragen nach Themen. Einerseits kann dadurch die gezielte Bearbeitung der Anfragen durch die für die jeweiligen Themen geschulten Mitarbeiter effizienter gestaltet werden, andererseits werden damit die Weichen gestellt für eine Personaleinsatzplanung für Front- und Backoffice aus einem Guss.

In einem Callcenter ist die Anzahl der Mitarbeiter jedoch auf das erwartete Anrufvolumen abgestimmt. Aus diesem Grund haben die Agenten in der Regel keine beziehungsweise wenig Zeit, sich um eingehende E-Mails zu kümmern. Die Lösung: eine Planung der Mitarbeiter, die für die Bearbeitung der digitalen Kundenkontakte eingesetzt werden. Diese Planung wiederum muss mit der Einsatzplanung der Callcenter-Agenten abgestimmt sein.

Professionelle Workforce-Management-Systeme (WFM) unterstützen die am tatsächlichen Bedarf orientierte Einsatzplanung, die

auf einer möglichst genauen Prognose des erwarteten Arbeitsvolumens basiert. Diese Bedarfsprognosen werden anhand historischer Daten aus den elektronischen Erfassungs- und Routingsystemen (CTI- und ACD-Anlagen) erstellt. So lassen sich die verschiedenen Aktivitäten in Front- und Backoffice von vornherein gleichwertig planen.

Ganzheitliches Workforce-Management

Dennoch muss bei der Einsatzplanung eine Differenzierung von E-Mail und Telefonie stattfinden: Telefonate müssen sofort beantwortet werden, Mails haben diesen Echtzeitfaktor nicht. Bei der automatisierten Planung wird dies in der Regel durch die Vergabe von Prioritäten oder Servicelevel berücksichtigt. Knackpunkt der effizienten Einsatzplanung sind Schriftstücke, die einem niedrigen Servicelevel unterliegen. Denn Mails mit hoher Priorität werden in der Regel innerhalb eines Arbeitstages beantwortet. Die E-Mails mit niedrigem Servicelevel müssen bis zum Zeitpunkt ihrer endgültigen Bearbeitung fortlaufend in Forecast und Planung einbezogen werden.

Ein Ansatz, dieses Problem zu lösen, ist die Einbeziehung des Backlog-Status. Dafür werden die zu bearbeitenden Schriftstücke nach Themen und Aufgaben in virtuelle Bearbeitungsfächer sortiert und von den jeweiligen Mitarbeitern abgearbeitet. Am Ende eines Tages wird der Status der Bearbeitungsfächer aufgenommen und fließt zusammen mit der Prognose der neu eingehenden Schriftstücke sowie der prognostizierten Anzahl der benötigten Mitarbeiter in den Forecast des Folgetages ein. Darüber hinaus wird im System ein Wert hinterlegt, bei dessen Überschreitung ein Warnsignal ausgelöst und damit die Erreichung des kritischen Backlog-Status angezeigt wird.



Bild: Siemens Enterprise Communications

Anbieter kurz vorgestellt

Für Interessenten präsentiert funkschau einige Hersteller von Lösungen für die Personaleinsatzplanung und Workforce Management. Beim letzten Eintrag handelt es sich um ein unabhängiges Beratungsunternehmen in diesem Umfeld.

Aspect	www.aspect.com
Atoss	www.atoss.com
Gfos	www.gfos.de
Interflex Datensysteme	www.interflex.de
Invision	www.invisionwfm.com
Dr. Scherf Schütt & Zander	www.ssz-beratung.de

Ziel ist es, anhand einer kontinuierlichen Anpassung den zu erreichenden Status zu simulieren und so unterhalb des kritischen Backlog-Standes zu gelangen. So kann der Planer bereits bei der Bedarfsprognose mögliche Kapazitätsengpässe frühzeitig ermitteln und seine Einsatzplanung entsprechend ausrichten.

Servicecenter müssen aufrüsten

Die Praxis zeigt, dass viele, wenn nicht sogar die Mehrzahl der Servicecenter ihre Workforce-Management-Prozesse noch nicht ausreichend an die Veränderungen durch die Digitalisierung der Kundenkommunikation angepasst haben. Eine Aufrüstung für die effiziente Bearbeitung aller Kundenkontakte, vor allem hinsichtlich Web-Interaktionen, Chats und E-Mails, ist erforderlich. Bedarfsorientiertes Workforce Management ist einer der Schlüssel dazu. (CK)