

UCC IM CONTACT CENTER

DIE DIGITALISIERUNG VERÄNDERT DEN KUNDEN-SERVICE ...

Kundenorientierte Kommunikation ist zu einem der wichtigsten Wettbewerbsfaktoren geworden. Anforderungen werden immer komplexer und Kunden sind so anspruchsvoll und aufgeklärt wie nie zuvor. Der Kunde von heute ist hervorragend informiert, hat hohe Erwartungen, ist sehr kritisch, will keine langfristigen Beziehungen eingehen und handelt zumeist eher spontan.

Diese ausgeprägten Merkmale sind vor allem auf unsere immer größer werdende digitale Welt zurückzuführen. Denn ein Kunde der digital vernetzt ist und sich über das Internet informiert, handelt anders als ein „klassischer“ Kunde. Das liegt in erster Linie an der Allgegenwärtigkeit der Informationen. Immer und überall haben Ihre Kunden die Möglichkeit, sich über Ihr Unternehmen und Ihre Produkte zu informieren oder sich über das Netz mit anderen Kunden/Interessenten auszutauschen. Sie entscheiden auch darüber, wie sie mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten und erwarten von jedem Kontaktkanal, ob analog oder digital, einen gleichbleibend hohen Service. Der Erfolg eines Unternehmens wird entscheidend davon abhängen, mit diesen Kunden proaktiv und außergewöhnlich serviceorientiert in den Dialog zu treten, um ihre Erwartungen zu erfüllen und sie an sich zu binden.

... UND VERWISCHT DIE GRENZEN ZWISCHEN BISHER GETRENNTEN ABTEILUNGEN

Contact Center sind heutzutage keine losgelösten Einheiten mehr, die unabhängig von allen anderen

Unternehmensbereichen arbeiten können. Die effektive Bearbeitung von Kundenanfragen setzt voraus, dass die Mitarbeiter auf Informationen aus unterschiedlichsten Unternehmenslösungen zugreifen. Dazu gehören unternehmensseitige Informationen wie Produktdaten oder Lieferkonditionen ebenso wie kundenseitige Informationen über Bestellverläufe oder Vertragsdaten.

Je komplexer die Anfragen sind, die in Ihrem Contact Center bearbeitet werden, desto wichtiger ist die Zusammenarbeit – im Team und teamübergreifend.

Hierbei spielen Unified Communications und Collaborations (UCC) Lösungen eine entscheidende Rolle. UCC führt alle relevanten Applikationen, die mittelbar zur Unternehmenskommunikation gehören – Unified Messaging (UM), Instant Messaging (IM), Videokonferenzen, Webkonferenzen, VoIP, Computer-Telefonie-Integration (CTI), Fixed Mobile Convergence (FMC) – unter einer intuitiven Benutzeroberfläche zusammen, integriert diese in bestehende IT-Anwendungen und macht sie auch auf mobilen Endgeräten verfügbar. Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner können mit Hilfe von UCC Applikationen noch effizienter miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten. Der Informationsfluss im Unternehmen wird durch UCC Lösungen erheblich beschleunigt. Dies führt zu einer deutlichen Verbesserung Ihrer Unternehmenskommunikation und Ihrer Geschäftsprozesse.

Die Vorteile von UCC liegen mittlerweile auf der Hand und sind am Markt erprobt. Verbesserte Kommunikation zwischen Mitarbeitern und erleichterte Zusammenarbeit in verteilten Teams sind nur zwei Beispiele für den gelungenen Einsatz von UCC.

Dabei bezieht sich der Einsatz von UCC nach wie vor hauptsächlich auf die Kommunikation zwischen Back-Office Mitarbeitern eines Unternehmens und die Kommunikation zwischen Unternehmen, Partnern und Lieferanten. Und Ihr Contact Center? Können Ihr Contact Center und im Umkehrschluss auch Ihre Kunden von UCC profitieren? Wie verändern sich dadurch Interaktionen und wie kann eine Integration von UCC in das Contact Center aussehen?

Sie vermuten es – auch im Contact Center Bereich lassen sich UCC-Elemente nützlich einsetzen und können dazu beitragen:

- nicht nur Ihre interne, sondern eben Ihre gesamte Unternehmenskommunikation zu optimieren und zu vereinheitlichen.
- ein effizientes und motivierendes Arbeitsumfeld im Contact Center zu schaffen, um den bestmöglichen Kundenservice zu garantieren.
- dass Ihre Kundenkontakte effizienter,
- Ihre Kunden zufriedener und
- Ihre Mitarbeiter zu Servicehelden werden.

„Die Grenzen zwischen der Kommunikation innerhalb des Contact Centers und der über die alltäglich genutzten Systeme im Büro verwischen zusehends. Eine moderne Infrastruktur, die die Kommunikation über alle Medien, Büroanwendungen, CRM, ERP und Contact Center Applikationen ermöglicht, bilden die Basis für eine Kommunikation bei der der Kunde im Mittelpunkt steht.“, meint Michael Knauff, Geschäftsführer der MCA Unternehmensgruppe.

Kundenzentrierte Unternehmen müssen sich daher wegbewegen vom klassischen Bild des Kundendialogs, der ausschließlich im Contact Center erfolgt und mehr auf die unternehmensweite Zusammenarbeit von Kunde und Unternehmen setzen.

DIE INTEGRATION VON UCC IM CC ...

Die in vielen Unternehmen noch vorherrschende Trennung der internen Unternehmenskommunikation von der Kundenkommunikation der Contact Center Einheit hemmt somit oftmals eine schnelle lösungsorientierte Kundenbetreuung.

Durch die Integration der zwei separierten Anwendungen können Contact Center Mitarbeiter schnell und zuverlässig auf das Expertenwissen anderer Mitarbeiter im Unternehmen zugreifen, die nicht der Unternehmenseinheit Kundenkontaktcenter angehören.

Beispiel: Ein Kunde ruft im Contact Center an und hat eine Frage zu seiner letzten Rechnung. Dem Agenten wird in der Faktura-Anwendung der Name des zuletzt mit dieser Rechnung betrauten Sachbearbeiters inkl. seines Verfügbarkeitsstatus angezeigt. Bei Notwendigkeit einer Hinzunahme dieses Kollegen aus dem Back-Office sieht der Agent nun, ob dieser überhaupt verfügbar ist. Hat der Agent nur eine kurze, schnell zu beantwortende Nachfrage könnte er ihn anschatten oder kurz anrufen und so dem Kunden zügig eine Antwort liefern. Ist die Nachfrage hingegen komplexer, besteht für den Agenten ebenfalls die Möglichkeit, den Kollegen in eine ad-hoc Konferenz einzuladen. Oder aber er leitet den Kunden direkt an den Sachbearbeiter, in diesem Fall den bestgeeignetsten Experten im Unternehmen, weiter.

So wird aus einer Kunde – Contact Center Interaktion eine ganzheitliche Kundenkommunikation mit dem Unternehmen und trägt maßgeblich zu einer effizienten und qualifizierten Kundenbetreuung bei.

Auch die Hersteller führender UCC und Contact Center Anwendungen haben die Vorteile einer Verknüpfung beider Anwendungen erkannt und bieten Integrationsmöglichkeiten an. Eine vergleichsweise einfache Integration allerdings vornehmlich nur dann, wenn beide Applikationen aus dem gleichen Hause stammen. Dann können sowohl der Contact Center Mitarbeiter als auch der Back-Office Mitarbeiter weiterhin ihre Frontend Applikationen nutzen und trotzdem miteinander kommunizieren, ohne dass der CC-Agent zwei unterschiedliche Frontend-Applikationen geöffnet haben muss.

„Der Integration von UCC im Contact Center sind durch die Bereitstellung der Hersteller Schnittstelle kaum noch Grenzen gesetzt und die Nutzbarkeit so vielseitig wie nie. Und die Digitalisierung treibt eine geschäfts- und prozess-basierende Kommunikation und damit eine neue Art der Zusammenarbeit zwischen Front- und Back-Office Mitarbeitern mit großen Schritten voran.“ sagt Michael Knauff, Geschäftsführer der MCA Unternehmensgruppe.

... BRINGT UNTERNEHMEN ENTSCHIEDENDE VORTEILE

Unified Communications und Collaboration bietet neue Perspektiven für Ihre Kundeninteraktionen. Mit dem Einsatz von UCC wird nicht nur das Contact Center mit dem Unternehmen verbunden, sondern auch das Unternehmen und die Kunden kommunizieren auf neue Art und Weise. Denn der Schwerpunkt einer erfolgreichen Kundenkommunikation verlagert sich vom Kundendialog hin zu einer Zusammenarbeit (Collaboration) von Kunde und Unternehmen.

Und so kann die Nutzung von UCC in der Kundenbetreuung:

- Die Zusammenarbeit über Contact Center-Grenzen hinaus ermöglichen
- Ihr Image als kundenfreundliches, serviceorientiertes Unternehmen verbessern
- Den Know-how Transfer im Unternehmen beschleunigen und
- die Produktivität, Kundenzufriedenheit und den Kundenwert steigern
- Ihre Mitarbeiter auf dem Weg zu Servicehelden unterstützen.



Point of
Communication®

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns einfach:

MCA GmbH

Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37 · 52222 Stolberg (Rhld.)

Tel.: 02402 – 86559-0

E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de

Web: mca-gmbh.de

