

CONTACT CENTER LÖSUNGEN



Point of
Communication®

Ein umfassender Leitfaden

Contact Center Lösungen unterstützen Agenten und Unternehmen in ihrem Bemühen, dem Endkunden einen Mehrwert zu bieten. Sie machen die Arbeit effizienter und sorgen dafür, dass die Kunden einen qualitativ hochwertigen Kundenservice erhalten.

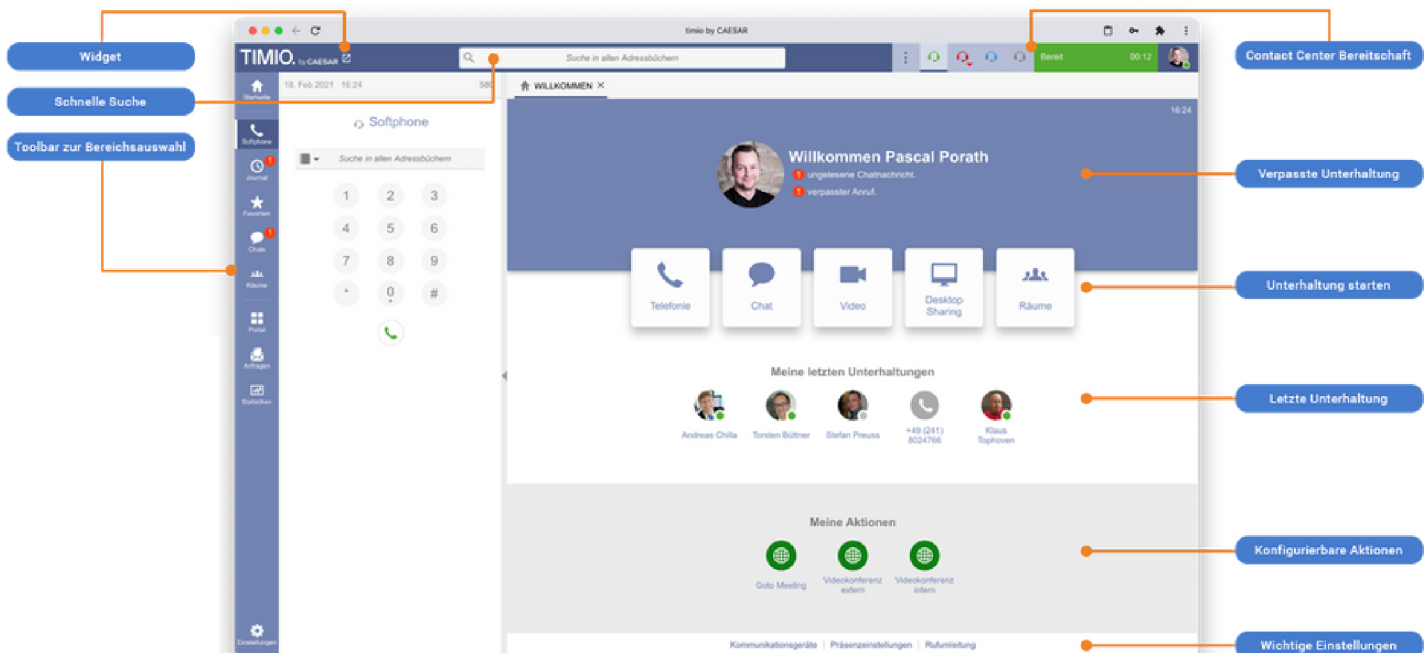
Was ist ein Contact Center?

Das „Contact Center“ ist speziell für die Verwaltung eingehender und ausgehender Kommunikation mit Kunden verantwortlich. Es dient als zentraler Anlaufpunkt, für Anfragen, Beschwerden und Informationen.

Wenn Kunden eine Frage, eine Bitte oder ein Problem haben, wenden sie sich an das Unternehmen und bitten um Hilfe durch das Contact Center. Die Anfragen können über verschiedene Kanäle erfolgen. Zum Beispiel per Telefon, E-Mail, über soziale Medien oder Chat.

Die Servicemitarbeiter des Contact Centers werden im Allgemeinen als Contact Center Agenten bezeichnet. Primäre Aufgabe des Agenten ist es, eingehende Anfragen entgegenzunehmen. Hat der Agent entsprechende Fähigkeiten, kann er dem Kunden sofort helfen. Ist dies nicht der Fall, leitet er die Anfrage an eine Person oder ein Team mit den notwendigen Kenntnissen weiter.

Auch von Sieten des Contact Center kann der Kontakt mit dem Kunden hergestellt werden. Contact Center, die Anrufe nach Außen tätigen, werden oft als Outbound Call Center bezeichnet. Agenten können inbound und outbound Dienstleistungen erbringen, wie z. B. Customer Service – oder Vertriebsdienstleistungen.



Arten von Contact Center Lösungen

Contact Center Lösungen sind die Tools und Software, die den Agenten und Kunden helfen, einfach zu kommunizieren und Anfragen zu verwalten. Im Allgemeinen gibt es zwei Arten von Contact Center Lösungen: On-Premise und Cloud-basiert.

On-premise Contact Center Lösungen

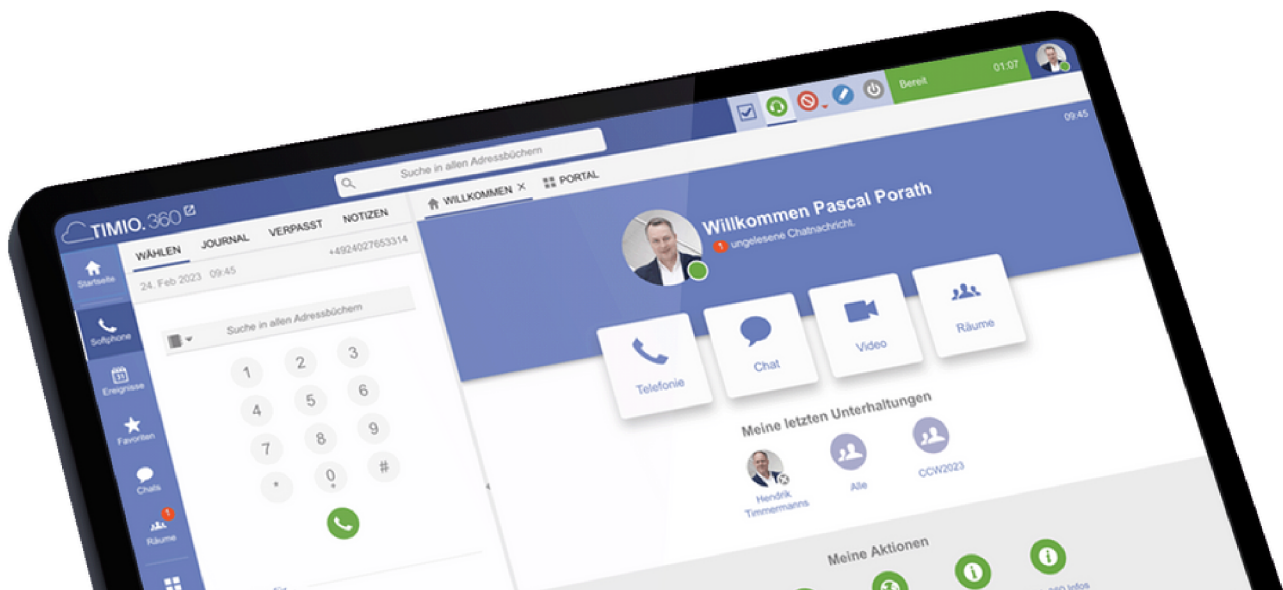
On-premise Contact Center Lösungen werden in der IT-Umgebung des Unternehmens installiert. Sie haben spezifische Hardware- und Wartungsanforderungen, die vom internen IT-Team verwaltet werden müssen. Bei dieser Option haben Unternehmen mehr Kontrolle über den Zugang zur Umgebung und die Konfiguration der Lösung. Sie erfordert jedoch zusätzliche Kosten und Fachkenntnisse der IT-Abteilung.

Cloud Contact Center Lösungen

Cloud basierte Contact Center Lösungen werden manchmal auch als „virtuelle Contact Center“ bezeichnet. Das liegt daran, dass sie nicht auf der lokalen IT-Infrastruktur laufen. Stattdessen laufen sie auf externen Servern, die über eine Internetverbindung an das Callcenter angebunden sind.

Cloud basierte Lösungen haben den Vorteil, dass sie häufig auch vom Softwareanbieter der Call Center Software Lösung gewartet werden. Außerdem lassen sich virtuelle Call Center Lösungen an die Bedürfnisse des Unternehmens anpassen und somit in der Leistung nach oben oder unten skalieren.

Die heutigen Cloud-Angebote sind hochgradig sicher und stellen eine flexible Alternative zu On-premise Lösungen dar.



Features von Contact Center Lösungen

Contact Center können viele Tools und Funktionen nutzen, um das Customer Journey positiv zu unterstützen. Dazu gehören Tools für die Sprachkommunikation oder eine Helpdesk-Software. Contact Center Lösungen gehen weit über die Möglichkeiten einer gewöhnlichen Call-Center Software hinaus.

Voice Kommunikation

Für die Kommunikation mit dem Kunden werden oft Telefonanlagen eingesetzt. Es gibt mehrere wichtige Lösungen für die Sprachkommunikation, die den Kundenservice effizienter machen und das Kundenerlebnis verbessern.

Einige Lösungen bündeln diese Funktionen: Andere bieten sie als Einzellösungen an. Welche Lösung für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist, hängt von der Komplexität Ihres Kontaktzentrums und Ihren allgemeinen Anforderungen ab.

- **Interactive Voice Response (IVR)** ist ein System, bei dem Menschen das Contact Center anrufen und eine computergenerierte Stimme den Anruf entgegennimmt. Sie können personalisierte Informationen wie Kontostände, Versanddetails und persönliche Kontaktinformationen austauschen. Das hat den Vorteil, dass Anrufer nicht auf freie Service-Mitarbeiter warten müssen und Ressourcen des Contact Centers geschont werden.
- **Automatic Call Distribution (ACD)** ist ein System, das eingehende Telefonanrufe automatisch annimmt. Das System hält den Anruf so lange in der sogenannten Warteschleife, bis ein Mitarbeiter verfügbar ist. Diese Systeme werden in der Regel von großen Callcentern eingesetzt, die ein hohes Anrufaufkommen zu bewältigen haben und Serviceleistungen nicht automatisiert werden können.
- **Call Routing:** Intelligente Anrufweiterleitung und intelligente Anrufverteilung ist ein weiteres nützliches Instrument. Anrufe werden nicht einfach an den nächsten verfügbaren Agenten weitergeleitet. Ein Anruf wird so lange gehalten, bis ein Mitarbeiter mit den erforderlichen Fähigkeiten oder aus der entsprechenden Abteilung verfügbar ist.



- **Voice over IP (VoIP)** sendet und empfängt Anrufe über eine Internetverbindung, anstatt das herkömmliche Telefonnetz zu nutzen. Neben der Kostenersparnis ist auch die leichte Skalierbarkeit ein Argument für die Nutzung von VoIP.
- **Call Recording:** Bei der Gesprächsaufzeichnung wird das Telefongespräch als digitalen Datei aufgezeichnet. Die aufgezeichneten Gespräche dienen als effektives Werkzeug für die Schulung neuer Mitarbeiter. Erfolgreiche Anrufe anderer Mitarbeiter können von neuen Mitarbeitern angehört werden, um sich zu orientieren, oder sie können sich zu ihren eigenen Anrufen beraten lassen.

Helpdesk Tools

Helpdesk-Tools verwalten die Kommunikation und die Service-Workflows zwischen dem Agenten und dem Kunden. Genau wie bei den Sprachlösungen bündeln einige Helpdesks alle unten aufgeführten Funktionen in einer einzigen Lösung. Andere bieten nur einen Teil der unten aufgeführten Funktionen an, lassen aber Integrationsmöglichkeiten zu.

- **Ticketing and Request Management** sind Funktionen, die die Kommunikation und die Aktivitäten rationalisieren, die zur Lösung der Kundenanfragen erforderlich sind. In der Regel werden alle wichtigen Kundendaten und Informationen über seine Bedürfnisse in über ein Ticketsystem erfasst. Ein Agent macht während der gesamten Kundeninteraktion Notizen auf dem Ticket. Über ein Kundenportal kann der Kunde dem Ticket jederzeit Informationen hinzufügen.
- **Multichannel Contact Center** sind wichtig für die Verwaltung von Anfragen, die über andere Kanäle als Sprache eingehen. Zu den Kommunikationskanälen können E-Mail-Support, soziale Medien, webbasierte Formulare oder Live-Chat gehören. Die Lösung sammelt die Kommunikation aus verschiedenen Kanälen. Der Mitarbeiter kann dem Kunden über den von ihm gewählten Kanal antworten.
- **Analyse und Reporting** Funktionen dienen der Unterstützung der Managementziele und Qualitätsüberwachung. Es gibt zahlreiche KPIs, die Aufschluss über den Status des Contact Centers geben. Einige KPIs zeigen das Know-how und die Effizienz der Mitarbeiter, wie z. B. die Lösungsquote beim ersten Kontakt oder die Kundenzufriedenheit. Andere zeigen die Auswirkungen des Servicecenters auf das Unternehmen, wie die Kundenbindungsrate oder der Net Promoter Score. Alle diese Kennzahlen können durch Analyse- und Reporting Lösungen erfasst werden.

- **Self-Service und Wissensmanagement** sind oft Bestandteil des Contact Centers. Inhalte und Wissensressourcen können von Kunden genutzt werden. Dies hilft den Kunden, ihre Probleme zu lösen oder ihre Fragen zu beantworten, ohne die Hilfe eines Call Center Agenten in Anspruch nehmen zu müssen.
- **Business Process Automation** wird eingesetzt, um sicherzustellen, dass wiederholbare Arbeitsabläufe effizient und kostengünstig bearbeitet werden. Der Einsatz von Automatisierung kann den Kundenservice beschleunigen und Servicequalität in den Serviceabläufen sicherstellen.

Vorteile von Contact Center Lösungen

Die Investition in eine Contact Center Software bietet sowohl dem Unternehmen als auch den Kunden, die Service oder Unterstützung benötigen, eine Reihe von Vorteilen.

Die Effizienz wird verbessert und die Arbeitsabläufe werden effektiver. Das Kundenerlebnis wird durch einen schnelleren und einheitlicheren Service verbessert. Positive Erfahrungen mit dem Unternehmen und dessen Service führen zu einer höheren Kundenverweildauer und anderen positiven Effekten wie zum Beispiel positive Bewertungen zu dem Unternehmen, was das Vertrauen potenzieller Neukunden in das Unternehmen fördert.

Das Unternehmen profitiert von:

- Besserer Kundenbindung
- Erhöhte Chancen für Weiterempfehlungen
- Mehr Möglichkeiten für Up-Selling und Cross-Selling

Und dank der verbesserten Datenverwaltungsfunktionen von Contact Center Lösungen wird der Verwaltungsaufwand reduziert und die Arbeitsabläufe werden optimiert.

Die Vorteile für das Unternehmen:

- Geringere Betriebskosten
- Bessere Skalierbarkeit und Flexibilität
- Zufriedenere Agenten



Kriterien bei der Auswahl einer Contact Center Lösung

Es gibt es viele Arten von Contact Center Lösungen. Bei der Entscheidung, welche Lösung für Ihr Contact Center am besten geeignet ist, sollten Sie sich über die heutigen Herausforderungen in Ihrem Unternehmen und den Beziehungen mit Ihren Kunden im Klaren sein und auch zukünftige Veränderungen bei der Evaluierung einbeziehen.

Berücksichtigen Sie mögliche Lösungen in Bezug auf:

Unternehmensgröße und Typ

- Müssen Sie ein großes Anrufvolumen schnell bearbeiten, oder benötigen Ihre Kunden längere Telefonate mit geringerer Häufigkeit?
- Werden Sie hauptsächlich eingehende Anrufe bearbeiten oder werden die Agenten auch ausgehende Aufgaben übernehmen?
- Werden die meisten Anfragen per Telefon bearbeitet oder werden auch andere Kanäle benötigt?

Budget- und Kosteneffizienz

- Wiegt der Nutzen des Werkzeugs die Kosten für seine Anschaffung auf?

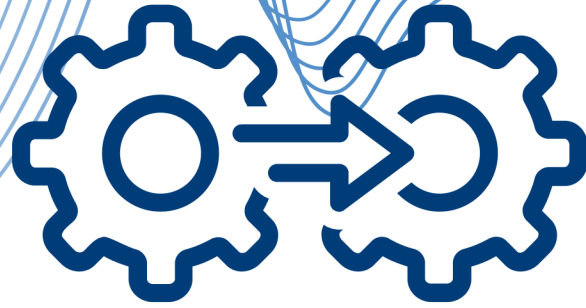
Skalierbarkeit und Flexibilität

- Wie schnell wächst Ihr Unternehmen?
- Ist der Kundenservice zukünftig großen Veränderungen unterworfen?
- Gibt es in saisonale Schwankungen und den Bedarf an mehr Mitarbeiter im Callcenter?
- Verändert sich das Anrufvolumen zu bestimmten Zeiten im Jahr drastisch?
- Bevorzugen Sie Cloud-basierte Software oder Vor-Ort-Optionen?

Benutzerfreundlichkeit und Verwaltung

Natürlich sollten Lösungen hilfreich und nicht zu einem Mehraufwand führen. Wie einfach ist es für die Agenten zu navigieren und die benötigten Informationen zu finden?

- Benötigt die Lösung eine laufende Wartung oder zusätzliche Ausrüstung, um zu funktionieren?
- Verfügen Sie über die nötigen internen Fähigkeiten, um die Lösung zu unterstützen und sie optimal zu nutzen?



Integration

Die Integration bestehender Systeme kann dazu beitragen, das Potenzial der Software zu maximieren.

- Wahrscheinlich haben Sie bereits Systeme im Einsatz, die Daten speichern, die für das Contact Center nützlich sind.
- Vielleicht verwenden Sie Active Directory, oder Sie haben Geräteinformationen in einer Datenbank gespeichert. Es ist wichtig, dass die ausgewählten Lösungen mit diesen Daten arbeiten können.

Verfügbarkeit des Kundendienstes

Die Verfügbarkeit des Contact Center wirkt sich direkt auf Ihre Fähigkeit aus, Ihre eigenen Kunden zu unterstützen. Wenn es also ein Problem gibt, brauchen Sie schnell hochwertige Unterstützung. Bietet der Anbieter der Lösung schnellen und hochwertigen Support bei Problemen?



Schritte zur Implementierung einer Contact Center Lösung

Die Einführung einer neuen Contact-Center Lösung erfordert Planung und Vorbereitung. Ihre Verwendung wird sich auf die Arbeitsabläufe auswirken, was für die Mitarbeiter Veränderungen bedeutet. Es ist wichtig, dass Sie sich Zeit nehmen und die Einführung als konkretes Projekt angehen. So stellen Sie sicher, dass Sie die größtmögliche Akzeptanz in Ihrem Team und bei Ihren Endkunden erreichen.

So holen Sie das meiste aus Ihrer Lösung:

1. Bewertung der geschäftlichen Anforderungen und Ziele
2. Identifizierung der richtigen Lösung und des richtigen Anbieters
3. Anpassung der Lösung an die spezifischen Anforderungen
4. Schulung und Einarbeitung der Mitarbeiter
5. Testen und Auswerten der Call Center Lösung
6. Kontinuierliche Überwachung und Verbesserung

Trends bei Contact Center Lösungen

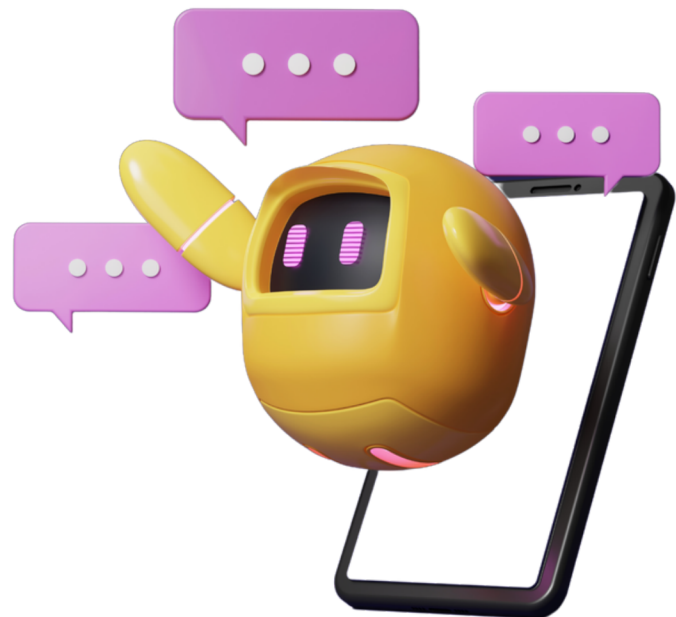
Auch Lösungen für Contact Center entwickeln sich weiter, um moderne Funktionen zu integrieren und Veränderungen im Service gerecht zu werden. Folgende Konzepte werden in Service-Centern verstärkt zum Einsatz kommen.

- **Artificial Intelligence (AI) und Machine Learning (ML)** werden zunehmend zu einem wichtigen Bestandteil der Arbeitsabläufe in Contact Centern. Die Contact Center der Zukunft haben erst begonnen zu erforschen, wie KI und ML in ihren Arbeitsabläufen eingesetzt werden können. Die Beantwortung von Kundenanfragen und die Identifizierung von Mustern bei Problemen der Kunden sind nur zwei der Möglichkeiten. Es besteht kein Zweifel daran, dass KI und ML in Zukunft ein wesentlicher Beitrag zur Serviceerbringung in Contact Centern sein werden.



- **Chatbots und virtuelle Assistenten** sind schon seit einiger Zeit im Einsatz. Mit der Integration von Technologien der künstlichen Intelligenz und des maschinellen Lernens werden ihre Möglichkeiten jedoch zunehmen. Dies bedeutet, dass die Kunden noch bessere „Gespräche“ führen und mehr Unterstützung durch diese automatisierten Tools erhalten werden. Das wird Agenten ermöglichen, ihre Kenntnisse und Fähigkeiten für komplexe Kundenanfragen und Probleme einzusetzen.
- **Co-Browsing:** Sie helfen Agenten und Kunden, in Echtzeit zusammenzuarbeiten. Sie haben über ihren Browser gemeinsamen Zugriff auf einen einzigen Computerbildschirm. Die Kunden erhalten sofortige Unterstützung bei schwierigen Aufgaben. Beispiele sind das Ausfüllen eines Formulars oder die Navigation durch einen komplexen Prozess.

- **Omnichannel** sind ein modernerer Ansatz für die Mehrkanal-Kommunikation. Die Omnichannel-Kommunikation ermöglicht es den Kunden, das Contact Center auf mehreren Wegen zu erreichen. Omnichannel Lösungen für Contact Center erhöhen die Fähigkeit der Call Center Agenten, auf jedem Kanal zu antworten, wie etwa Fax, E-Mails oder Social Media. Das bedeutet, dass ein einziger Kommunikationsfaden nahtlos über alle Kanäle hin- und herlaufen kann.



- **Mobile Apps** werden zur Norm, weil die Kunden erwarten, dass sie die wichtigsten Aktivitäten von ihrem Telefon aus erledigen können. Die Untersuchung der Customer Journey kann dem Unternehmen bei der Entscheidung helfen, welche Contact Center Dienste am beliebtesten sind. Diese Dienste sollten in die mobile App integriert werden.

Frequently Asked Questions (FAQ)

Was ist eine Contact Center Lösung?

Eine Contact Center Lösung ist eine Plattform, die die Kommunikation zwischen Agenten, Kunden und vielleicht auch dem Unternehmen unterstützt. Einige Lösungen konzentrieren sich auf die Sprachkommunikation. Andere konzentrieren sich auf Anforderungen des Helpdesk- und Request Management. Oft werden mehrere Lösungen miteinander integriert, um den Kunden einen vollständigen Omnichannel Support zu bieten.

Welche Arten von Contact Center Lösungen gibt es?

Es gibt zwei Haupttypen von Contact Center Software. Zum einen Sprachkommunikationstools wie sie auch in einer Call Center Software eingesetzt werden. Diese ermöglichen die Audio- und Videokommunikation mit dem Kunden. Zum anderen Helpdesk Lösungen. Diese verfolgen und verwalten in der Regel die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit einer Kundenanfrage und bieten auch Reporting-Funktionen.

Was sind die Vorteile eines Contact Center?

Das Contact Center bietet mehrere Vorteile. Es ist eine zentrale Anlaufstelle für Kunden. Die Kunden können sich jederzeit an das Serviceteam wenden, um Unterstützung zu erhalten und Antworten auf ihre Fragen zu erhalten. Außerdem erleichtert es die Verfolgung und Verwaltung von Anfragen.

Alles in allem trägt es erheblich zu einem besseren Kundenerlebnis bei.

Wie profitieren Unternehmen von einer Contact Center Software?

Das Contact Center hat mehrere Vorteile für das Unternehmen. Dazu gehören eine verbesserte Kundenerfahrung und -bindung, eine höhere Produktivität, ein verbessertes Datenmanagement, geringere Kosten und mehr Flexibilität durch die zentrale Verwaltung der Kundenkommunikation.



Wie wähle ich die richtige Contact Center Software für mein Unternehmen aus?

Für die Auswahl der richtigen Lösung, ist es wichtig, die Anforderungen Ihres Unternehmens zu kennen. Nur eine Lösung, die den aktuellen und zukünftigen Anforderungen gerecht wird, kommt für eine Auswahl in Betracht. Für die Evaluierung sollte die mögliche Entwicklung des Unternehmens der nächsten 3-5 Jahre in Betracht gezogen werden.

Untersuchen Sie auch die IT-Umgebung, um zu verstehen, was aus technischer Sicht erforderlich ist. Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern und anderen Nutzern, um deren Bedürfnisse und Funktionswünsche zu erfahren.

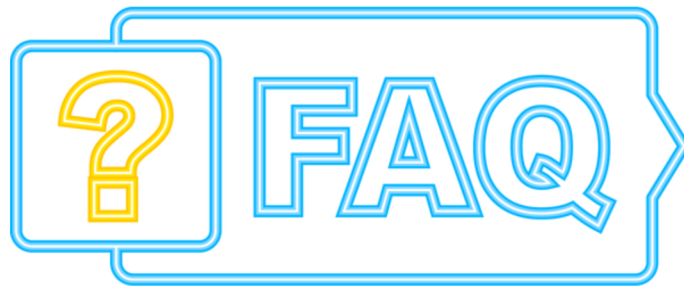
Diese Informationen bilden die Grundlage für Ihre Anforderungen an die Software.

Was sind die Schritte zur Implementierung einer Contact Center Software?

- Gehen Sie an die Implementierung von Software wie an jedes andere Projekt heran.
- Bewerten Sie zunächst die Unternehmensziele und entscheiden Sie sich für die Software und ihre Funktionen, die am besten zu diesen Zielen passen.
- Passen Sie die Lösung an die Anforderungen und Abläufe im Unternehmen an.
- Integrieren Sie externe Anwendungen und Datenquellen.
- Schulen Sie die Mitarbeiter im Umgang mit der Software und bieten Sie Inhalte an, um die Vertiefung des Wissens zu ermöglichen. Informieren Sie Mitarbeiter und Kunden auch über neue Funktionen.
- Prüfen Sie kontinuierlich auf Möglichkeiten zur Optimierung.

Was sind die neusten Trends bei Contact Center Lösungen?

Contact Center verfügen über viele Funktionen, die stark von den Fortschritten bei künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen beeinflusst werden. Darüber hinaus wird zunehmend Omnichannel Lösungen und App-basierte Servicekanäle entwickelt. Neue Tools wie z. B. Co-Browsing, Video-Chat und virtuelle Assistenten werden für die Kommunikation mit den Kunden und für deren Unterstützung eingesetzt.



Wie kann ich den Erfolg meiner Contact Center Software messen?

Nehmen Sie eine ganzheitliche Betrachtung des Contact Centers vor, um den Erfolg der Contact Center Software zu bewerten. Messen Sie wichtige KPIs vor der Implementierung und dann erneut nach der Einführung und im weiteren Verlauf. So können Sie feststellen, ob sich die Software positiv auf das Contact Center und Ihre Kunden ausgewirkt hat.

Wie viel kostet eine Contact Center Software?

Die Kosten für eine Contact Center Software sind je nach Unternehmensgröße, Bedarf und Anzahl der Mitarbeiter sehr unterschiedlich. Wenden Sie sich an den Hersteller, um ein Angebot zu erhalten. Schätzen Sie die Kosten nicht aufgrund von Recherchen im Internet.

Fazit

Ein gut **funktionierendes Contact Center** unterstützt die **Kommunikation** mit dem Kunden und hilft, die **Kundenzufriedenheit** zu steigern. **Positive Kundenbewertungen** helfen dabei, neue Kunden zu gewinnen. Die **Kundenbindung** und der **Umsatz** wird maßgeblich gestärkt. Um sicherzustellen, dass dieses organische **Unternehmenswachstum** anhält, brauchen Ihre Mitarbeiter die richtigen Werkzeuge. Sie brauchen **Callcenter und Helpdesklösungen**, die dabei unterstützen, Ihren Kunden den **bestmöglichen Kundenservice** zu bieten.

Investieren Sie in eine passende Lösung, um das Kundenerlebnis zu verbessern und damit das Wachstum Ihres Unternehmens zu fördern.

ERFAHREN SIE MEHR - DIREKT UND PERSÖNLICH



1CTec Group GmbH

Sankt-Jobser-Str. 49
52146 Würselen

Telefon: +49 2405 89242-900

E-Mail: kontakt@1ctec.de

Web: www.1ctec.de



pio CRM
pio ERP
pio BI/BA
pio Finance
1CTec Group
THINK. BETTER. BUSINESS.
pio DMS
pio UC&C/ACD
pio IoT/M2M
pio Fördermittel

Digitalisierung: Konkret. Greifbar. Machen.

