

defacto.call center & dialog

Kunde

defacto.call center & dialog

Branche

Outsourcing

Lösung

Impact 360® Quality Monitoring
Impact 360® Speech Analytics

Technische Umgebung

Avaya IP

Region

Europa

Standorte

Deutschland und Türkei

Anzahl Agenten

650

Ergebnisse

- Verbesserung der Geschäftsprozesse durch die Analyse der Anrufursachen
- Reduzierung der Kosten durch die Vermeidung von Anrufen
- Kundenunternehmen erhalten die Möglichkeit, Probleme zu erkennen und zu beheben
- Verursachergerechte Kostenzuordnung



Die Herausforderung

Die defacto.call center & dialog ist Premium-Anbieter von Telemarketing- und Call Center-Services, der sich auf den Auf- und Ausbau von harmonischen Kundenbeziehungen und Markenkommunikation spezialisiert hat. Das Unternehmen betreibt Center in Erlangen, Nürnberg, Amberg und Istanbul.

Insgesamt 650 Agenten kommunizieren in 15 Sprachen für die Kunden von defacto, per Telefon, E-Mail, Fax, Chat und in Sozialen Netzwerken. Das Unternehmen betreibt Help-Desks, unterstützt Konsumenten, berät Interessenten, nimmt Reklamationen entgegen und verkauft Produkte im Inbound-Service. Den Vertrieb unterstützt defacto.call center & dialog mit Outbound-Leistungen wie Lead Management, Adressqualifizierung, Terminvereinbarungen und B2B-Akquise. Das Ziel aller Maßnahmen ist der Aufbau einer guten Beziehung zu den Endkunden, um sie langfristig an den Auftraggeber zu binden.

defacto.call center & dialog war schon immer Vorreiter der Branche: Im Jahr 2003 implementierte das Unternehmen die Qualitätsmonitoring-Software von Verint, um die Interaktionen seiner Agenten gezielt zu verbessern. Doch die Kundenorientierung im Fokus wollte defacto.call center & dialog v.a. mehr über die Endverbraucher und deren Anliegen erfahren. „Wir wollen wissen, was Kunden morgen wünschen“, beschreibt der geschäftsführende Gesellschafter Gerald Schreiber die Situation. „Speech Analytics versprach eine Menge neuer Erkenntnisse und Ansätze zur Optimierung der Kundenansprache und -pflege.“

Die Lösung

defacto.call center & dialog bewies also erneut Pioniergeist und implementierte als eines der ersten Contact Center in Deutschland Impact 360 Speech Analytics. Auf der Suche nach dem verborgenen Wissen analysierte das Unternehmen den Inhalt vieler tausend Gespräche und identifizierte die Zusammenhänge: Beispielsweise in welchem Kontext das Wort „Kündigung“ fällt, warum in vielen kurzen Gesprächen bestimmte Zahlen genannt werden oder dass „Java“ fast immer etwas mit dem Ausfall einer Internetseite zu tun hat. defacto fand sehr schnell heraus, dass sich mit Impact 360 Speech Analytics die Ursachen für Anrufe im Call Center herausfinden lassen und dementsprechend das Anrufaufkommen reduzieren lässt: Callvermeidung zur Kostenreduzierung. Vor der Implementierung der Software entwickelte defacto gemeinsam mit Verint die Prozesse und erarbeitete das spezifische Fach-Vokabular, das Wörter und Begriffe enthält, die über das Standardrepertoire hinausgehen. Dazu gehören zum Beispiel Produktnamen, Fachbegriffe und umgangssprachliche Ausdrücke, die speziell von einer Zielgruppe, aber nicht von der breiten Masse genutzt werden.

Nachdem die Lösung implementiert war, lies defacto.call center & dialog zunächst circa 200.000 Gespräche analysieren. Anschließend verfügte die Software über genügend Material, um ungewöhnliche Themen vom Standard zu unterscheiden und zu visualisieren, in welchem Kontext Begriffe fallen. „Das Schöne an Speech Analytics ist, dass man einfach ein Wort eintippen kann und die Software anschließend Vorschläge macht, nach welchen Begriffen man suchen könnte, inklusive der Anzahl der Interaktionen, in denen der entsprechende Ausdruck vorkommt“, erklärt Andreas Greiner, ITK-Leiter der defacto.call center & dialog.

„Zu Beginn der Arbeit mit der Lösung haben wir uns gefragt, warum Kunden überhaupt ein Unternehmen kontaktieren. Sie tun es in der Regel dann, wenn irgendetwas nicht so funktioniert, wie sie es erwarten oder sich wünschen“, so Greiner weiter. „Beispielsweise ist der vorab vereinbarte Rabatt nicht auf der nächsten Abrechnung erschienen, die Internetseite ist zeitweise nicht erreichbar oder Formulierungen in Anschreiben sind nicht eindeutig.“

„Mit Impact 360 Speech Analytics können Contact Center Manager direkt belegen, wie viel Geld sie für das Unternehmen durch Prozessoptimierung und Vermeidung von Anrufen einsparen. Das ist ein großer Vorteil.“

Gerald Schreiber, geschäftsführender Gesellschafter bei defacto call center



Das Team von defacto.call center & dialog nutzte die Suchfunktion von Impact 360 Speech Analytics, um ungewöhnliche Ereignisse zu finden und zu analysieren. Dabei stellte sich beispielsweise heraus, dass sich innerhalb eines bestimmten Zeitraums bei einer Hotline kurze Gespräche häuften, die die Ziffern 0180 enthielten. Sie fielen häufig im Zusammenhang mit „falsche Nummer“, „nur Interessenten“ und „andere Hotline“. Was war passiert? Während der Marketingaktion eines Kunden war eine Servicenummer für Interessenten geschaltet und beworben worden, die aufgrund der geringeren Kosten aber auch von Stammkunden genutzt wurde. Deren Anfragen konnten jedoch von den Agenten der 0180er-Rufnummer nicht bearbeitet werden.

Impact 360 Speech Analytics findet auch Ereignisse, die im normalen Tagesgeschäft nicht auffallen würden. „Wenn ein Agent bei 300 Gesprächen am Tag bei drei Gesprächen mit einem ungewöhnlichen Thema konfrontiert wird, macht er sich darüber nicht unbedingt Gedanken. Dem System fallen diese Ereignisse aber auf, weil es die Gespräche von allen Agenten analysiert. Dabei ergibt sich, dass es nicht drei, sondern 300 Gespräche zu diesem Thema gab und damit ist es relevant“, erklärt Andreas Greiner.

Zu wissen wie stark die Erwähnung eines Themas im Verlauf der letzten Tage zu- oder abgenommen hat, empfindet defacto.call center & dialog als großen Vorteil, weil es sehr viel Zeit bei der Suche spart. „Jetzt bekomme ich nur noch die Ereignisse präsentiert, die relevant oder außergewöhnlich sind. Früher musste ich oder unsere Trainer selbst nach solchen Gesprächen suchen und das ist sehr zeitaufwändig“, erläutert Greiner. „Um manuell das zu leisten, was Speech Analytics leistet, müssten wir Zeit und Ressourcen einsetzen, die wir gar nicht haben.“

defacto.call center & dialog fand außerdem heraus, dass die meisten Telefonate, in denen das Wort „Kündigung“ vorkam, positiv waren: Die Kunden riefen im Zusammenhang mit einem Providerwechsel an, um zu erfragen, ob sie den alten Anbieter kündigen müssten, oder ob das der neue Provider übernehmen würde. Aufgrund der Anzahl der Gespräche zu diesem Thema wurde klar, dass diese Information für Kunden wichtig ist und dem Bestätigungsschreiben hinzugefügt werden könnte, um das Anrufaufkommen zu reduzieren.

„Darauffhin haben wir unserem Auftraggeber Rückmeldung gegeben und er hat seine Bestätigungsschreiben optimiert, so dass diese Anrufe jetzt fast nicht mehr vorkommen“, erklärt Gerald Schreiber. „Auf diese Weise konnte durch eine einfache Prozessverbesserung viel Geld eingespart werden.“

Das Ergebnis

„Impact 360 Speech Analytics gibt uns Zugang zu Informationen, von denen das gesamte Unternehmen profitiert. Das System deckt Zusammenhänge auf und dadurch kann man die Prozesse insbesondere an den Schnittstellen optimieren, beispielsweise zwischen Marketing und Contact Center oder zwischen Buchhaltung und Contact Center“, kommentiert Andreas Greiner.

Darüber hinaus ermöglicht Speech Analytics auch, die Kosten bestimmter Ereignisse zu ermitteln. Wenn beispielsweise das Anrufaufkommen aufgrund fehlerhafter Rechnungen steigt, können die Mehrkosten direkt zugeordnet werden. „Im Umkehrschluss kann man als Contact Center Manager auch direkt belegen, wie viel Geld man für das Unternehmen durch Prozessoptimierung und Vermeidung von Anrufen eingespart hat“, ergänzt Gerald Schreiber. „Das ist ein großer Vorteil.“

Über Verint Witness Actionable Solutions

Verint® Witness Actionable Solutions® ist führender Anbieter von analytischen Workforce-Optimierungslösungen. Diese Lösungen helfen Unternehmen dabei, Informationen über Kunden zu erfassen, Trends im Tagesgeschäft zu erkennen, die Ursache der Verhaltensweisen von Mitarbeitern und Kunden zu verstehen und die Kundenerfahrung im Contact Center, in der Niederlassung und im Backoffice zu optimieren.

Verint. Powering Actionable Intelligence.®

Verint Systems® (NASDAQ: VRNT) ist Spezialist für analytische Lösungen, die Ergebnisse für bessere Entscheidungen liefern. Darüber hinaus bietet Verint Beratungs- und Implementierungsleistungen. Die Workforce Optimization- und Sicherheits-Lösungen werden von mehr als 10.000 Organisationen in mehr als 150 Ländern eingesetzt, um die Leistungsfähigkeit ihres Unternehmens zu erhöhen und die öffentliche Sicherheit zu verbessern.

Verint Systems GmbH
Ziegelteich 29
D-24103 Kiel

Tel. +49 (0)4321-26 98 5-0
Fax +49 (0)4321-26 98 5-99
marketing.emea@verint.com
www.verint.com