



2015



Herzlich willkommen !

Sie dürfen dieses eBook als PDF-Datei in unveränderter Form an Kunden, Freunde, Bekannte weitergeben oder als Bonusprodukt kostenlos auf Ihre Website stellen. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Die Weitergabe gegen Entgelt ist untersagt.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.

Inhalt

| | |
|---|----|
| Vorwort | 3 |
| Teil 1: Mensch | 5 |
| 1 Qualität durch Qualifizierung: Mitarbeiter fördern mit cloudbasiertem E-Learning | 5 |
| 2 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter | 9 |
| 3 „Lesen mit Speed“ oder Lese-Kompetenz 4.0 – benötigen die ContactCenter etwa Lese-Nachhilfe? | 16 |
| 4 Personaleinsatzplanung mit System: So umschiffen Sie die Planungsklippen | 29 |
| Teil 2: Praxis | 35 |
| 5 Online-Vertrieb: Wie Sie Contactcenter noch erfolgreicher zur Neukundengewinnung einsetzen | 35 |
| 6 Multichannel-Kommunikation in Geschäftsprozesse integrieren! | 41 |
| 7 E-Mails boomen: E-Mail Response Management helfen | 48 |
| 8 Prozessgeführte Telefonie als Vertriebs- und Effizienzfaktor im Inbound-Kundenservice der A/V/E GmbH | 52 |
| Teil 3: Service | 59 |
| 9 Mobiles Arbeiten trifft smartes Headset - Die richtige Beratung führt zum Erfolg | 59 |
| 10 Kundenservice 5.1. – Wie Sie mit innovativen Lösungen Ihren professionellen Kundendialog auch in Zukunft über alle Kanäle erfolgreich meistern | 62 |
| 11 Kein Service, kein Kundenerlebnis | 65 |
| 12 Was Unternehmen von Start-ups lernen können | 69 |
| Teil 4: Zukunft | 74 |
| 13 Die Digitalisierung der Neukundenakquise | 74 |
| 14 All-IP Umstellung – Sanfte Migration und neue Dynamik | 80 |
| 15 Benchmarking im Kundenservice - Warum? | 87 |
| 16 Das Contactcenter 2.0 | 91 |
| 17 Key Performance Indikatoren in der Prozessoptimierung des Kundenservice | 98 |

Vorwort

Die Digitalisierung schreitet munter voran. Große Konzerne wie die Allianz Versicherungen oder Commerzbank verschieben Budgets weg von Vertriebsmitarbeitern hin zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen und digitaler Kommunikation.

Welche Chancen und Risiken stecken hier für Contact Center Betreiber?

In der aktuellen Studie des Deutschen Dialogmarketing Verbandes (DDV) vom September 2015 ist das Telefon mit 97 % der Nennungen das wichtigste Kommunikationsmittel zwischen Konsument und Unternehmen. An den weiteren Stellen folgen Email, Post und die Website. Der Hype um Social Media für Vertrieb und Kundenservice ist etwas abgeklungen. Ja, es gibt die einschlägig bekannten Beispiele, wo das funktioniert, aber viele Zielgruppen bewegen sich nicht in den Sozialen Netzwerken oder beteiligen sich dort nicht aktiv an der Kommunikation zum Unternehmen. Und viele Unternehmen verstehen Social Media immer noch als das Posten von Marketingphrasen und Sonderangeboten. Das ist einem wirklichen Dialog zwischen Konsument und Unternehmen nicht förderlich.

Aber: Viele Dienstleister haben das Wort „Call Center“ längst aus ihrem Sprachgebrauch gestrichen, weil es nicht länger nur um Anrufe geht, sondern das Contact Center als kanalübergreifende Einheit die Prozesse an der Kundenschnittstelle steuert und lenkt. Die Wertschöpfung wird ungleich größer und so werden nicht nur Hotline anfragen entgegengenommen, sondern gleich die gesamte Logistik für Austauschgeräte. Oder es geht nicht länger um die Terminvereinbarung mit dem Außendienst, sondern der Dienstleister stellt auch den Außendienstmitarbeiter bereit.

Digitalisierung bedeutet, dass einfache Arbeitsschritte automatisiert oder im Self Service durch den Konsumenten 24/7 selbst erledigt werden können. Im Bankenbereich hat sich das für Transaktionen weitestgehend durchgesetzt und wird vom Konsumenten auch nicht mehr hinterfragt.

Auf der anderen Seite ermöglicht die Digitalisierung auch andere Formen der Leadgenerierung. Warum sollte man im Vertrieb immer erst beginnen, wenn ein Interessent sich aktiv beim Unternehmen meldet? Der Vertriebsprozess geht heute bereits viel früher los: Nur wer mit relevantem Content im Internet gefunden wird und die Besucher durch Website-Besucher-Identifikation oder registrierungspflichtige Downloadangebote konvertieren kann, schöpft das Potential voll aus.

Das nachfolgende eBook streift aktuelle Herausforderungen wie die Abschaltung von ISDN bis zur digitalen Transformation und neuen Serviceansätzen. Lassen Sie sich inspirieren und nehmen Sie den einen oder anderen Impuls mit für Ihre praktische Tätigkeit.

Diese Themen wurden am 03.11.2015 in Vorträgen und Workshops auf der jährlichen Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ im Congresspark Hanau behandelt. Die Vortragsfolien stehen unter <http://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> zum Download zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

(Herausgeber & Veranstalter – Erfolgreiches Contactcenter)



Teil 3: Service

9 Mobiles Arbeiten trifft smartes Headset - Die richtige Beratung führt zum Erfolg

Autor: Jens Bestmann

Die Arbeitsplätze ändern sich. Sie werden flexibler & mobiler und dem Standort sind keine Grenzen gesetzt. Umso wichtiger ist es, alle Arbeitswerkzeuge auf den Prüfstand zu stellen. Das Headset beispielsweise – Es sollte genau zu Ihren Anforderungen passen und Sie als Ihr täglicher Begleiter dabei unterstützen, effektiver zu arbeiten.

Erfahren Sie an Hand eines Praxisbeispiels, wie intelligent mittlerweile das Arbeitswerkzeug Headset geworden ist, welchen Einfluss es auf die Produktivität und den Wohlfühlfaktor bei Mitarbeitern nimmt und wie zielführend eine Beratung von Anbeginn der Projektplanung ist.

Die Aufgabe:

Zur Einführung der neuen Telefonie via VoIP sollen 400 Mitarbeiter in einem neuen Firmengebäude mit der modernsten Technik ausgestattet werden. Ein besonderer Fokus wurde auf die mobile Arbeitsplatznutzung gelegt, denn die Freiheit, dort zu arbeiten, wo man gerade möchte, gehört zum geliebten Grundsatz im Unternehmen. Hierbei soll aber eine perfekte Verständigung und die Nutzung aller Features gegeben sein.

Die Umsetzung:

Die Projekt- und IT-Leitung des Kunden und Berater aus dem Hause ProCom-Bestmann sind seit Beginn der Projektplanung in engem Kontakt. Wissenstransfer zu bestehenden Headsetlösungen und kommenden Neuerungen sind die Basis für eine erfolgreiche Planung. Bei einem Pilotprojekt wurden die ausgewählten Headsets von einigen Mitarbeitern im Vorfeld getestet. Hierbei kamen Headsets mit folgenden Produkteigenschaften zum Einsatz:

- schnurlose, beidohrige Headsets mit USB und bluetooth®, ANC (Activ Noise Cancelling)
- schnurlose, einohrige Headsets mit bluetooth® und Sensortechnik
- schnurlose Konferenzlösung mit bluetooth® und USB

Das Ergebnis:

Wenige Wochen vor dem Einzug in das neue Firmengebäude wurde ein Infotag veranstaltet. Hierzu wurden die 400 Mitarbeiter am Firmensitz eingeladen, um persönlich an die neue Peripherie der Telefonanlage (in diesem Fall skype for business®) und den innovativen Headsetlösungen herangeführt zu werden. So konnten die Mitarbeiter live testen und für sich entscheiden, welche Geräte ihren Arbeitsalltag zukünftig erleichtern. Begleitet wurde dieser Präsentationstag durch zwei kompetente Pro-Com-Bestmann Mitarbeiter, die bei Fragen zu den Anwendungswünschen Rede & Antwort standen. Am Ende des Tages war die Headsetauswahl individuell auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter abgestimmt.

In den darauffolgenden Wochen wurden in unserem Hause die finalen Vorbereitungen zur Auslieferung getroffen. Die Ware wurde kommissioniert, spezielle Anwendungsblätter erstellt und an den Kunden geschickt.

Am Tage des Einzugs war ebenfalls ein Anwendungstechniker aus unserem Hause vor Ort, um die Mitarbeiter bei der Installation und Inbetriebnahme zu unterstützen.

Das Fazit:

Mobiles Arbeiten bedeutet, die individuellen Arbeitsmethoden der Anwender zu kennen und mit optimierter Technik zu fördern!

Das können z.B. sein:

- der Musikgenuss während kreativer Schaffenspausen
- das Ausblenden von Umgebungsgeräuschen mittels ANC*, um seine eigene Klangoase für ein konzentriertes Gespräch zu haben,
- das Mitnehmen von Telefongesprächen, also den einfachen Wechsel zwischen PC und mobilen Devices
- oder mittels Sensortechnik im Headset der Telefonanlage und den Kollegen zu vermitteln: Ich bin aktuell nicht erreichbar!

Eine moderne Kommunikationskette ist nur so stark, wie das schwächste Bindeglied. Daher ist es aus unserer Erfahrung unumgänglich, bei der Headsetauswahl die bedeutenden Wunschkomponenten und Zielsetzungen im Vorfeld zu analysieren, denn so wird mobiles Arbeiten mit einem smarten Headset zu einem hörbaren Erfolg.

*ANC: Active Noise Cancellation, bezeichnet eine Technikart, die durch künstliche Erzeugung eines Antischalls dem störenden Schall mit entgegengesetzter Polarität entgegenwirkt. So wird die Störquelle durch den erzeugten Gegenschall - besonders bei niedrigen Frequenzbereichen - reduziert und das Hörempfinden optimiert.

Jens Bestmann



Jens Bestmann, 1974 geboren in Hannover, verheiratet und Vater von drei Kindern, ist Inhaber von ProCom-Bestmann und zählt seit mehr als 20 Jahren zu den gefragtesten Headset-Experten Deutschlands. Als gelernter Büroinformationselektroniker machte er berufsbegleitend den Abschluss zum Betriebswirt. Mit der Spezialisierung auf professionelle Headsetlösungen führt er erfolgreich sein bundesweit tätiges Unternehmen mit mehr als 20 Mitarbeitern. Jens Bestmann gilt als Innovator der Branche und etablierte mit seinem Team moderne Services, wie ein Online-Ankauf-Portal für Altheadsets und den Headset-Manager.

Kontakt

ProCom-Bestmann Tel. +49 (5625) 923 97 00
Hattenhäuser Weg 8 E-Mail: info@procom-bestmann.de
34311 Naumburg Web: www.procom-bestmann.de

Unternehmen



Seit 1993 steht ProCom-Bestmann für herstellerunabhängige und anwendungsorientierte Beratung, den Vertrieb und Service für professionelle Headsetlösungen und Konferenztechnik. Durch die direkte Zusammenarbeit mit allen wichtigen Herstellern gelingt es, die Anforderungen des Kunden in den Focus zu stellen und individuelle Lösungen zu schaffen. Marktinnovationen, wie Reparaturservice, der Ankauf von Altheadsets, die Sprachampel „VoiceCoach“ zur Reduzierung von Lärm am Arbeitsplatz und die Onlineverwaltung der Bestände über den Headset-Manager, stärken bei unseren Kunden den Wohlfühlfaktor in der Zusammenarbeit. Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen.

eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2015"

Das eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2015" enthält Fachartikel von Referenten und Lösungsanbietern der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter 2015", die am 03.11.2015 im Congresspark Hanau stattgefunden hat.

Die Folien der Workshops und Vorträge stehen unter der Veranstaltungswebsite

www.erfolgreiches-contactcenter.de

zum Download zur Verfügung.

Die Referenten und Autoren der vorliegenden Fachartikel wollen Callcenter-Managern und Verantwortlichen in Servicecentern helfen, sich auf die Herausforderungen der nahen Zukunft einzustellen. Rezeptlösungen gibt es nicht. Aber die Beiträge liefern Gedankenanstöße und geben Impulse zum eigenen Nachdenken.

Im Namen der Autoren wünsche ich Ihnen eine unterhaltsame Lektüre.

Ihr

Markus Grutzeck

Herausgeber:

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau Germany

Tel.: +49 (0) 6181 - 9701-0
Fax: +49 (0) 6181 / 9701-66
Email: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de



ISBN: 978-3-941952-17-1