

Hans Jürgen Dregger und Alexander Schagen

# DANK TERMIN KEINE WARTESCHLEIFE IM CALLCENTER

*Eine leichte Erreichbarkeit ohne Warteschleife ist heute der entscheidende Erfolgsfaktor im Callcenter. ServiceOcean befreit die Kunden von der Warteschleife und die Telefonagents von frustrierten Kunden – mit gezielten Beratungs-Terminen. Denn: Egal ob privat oder beruflich, in jeder Beziehung sind Termine selbstverständlich.*



**E**reichbarkeit ist heute ein wichtiger Erfolgsfaktor. Erst wenn Unternehmen und Kunden gleichzeitig erreichbar sind, kommunizieren sie erfolgreich ohne Frust und Streuverlust. Und erst dann profitieren Kunden von ausgereiften Produkten und einem professionellen Kundenservice im Callcenter. Die Leistungen der Unternehmen sind heute hochwertig und für den Unternehmenserfolg unproblematisch. Der Kundenservice wurde im Callcenter in den letzten Jahren verbessert. Qualifizierte Mitarbeitende und moderne Technologien gehören heute zum Branchenstandard. Die Kunden sind unproblematisch. Wir leben in einer Konsumkultur und kaufen gerne. Unternehmen profitieren sogar in Krisenzeiten von einer guten Nachfrage. Es wird immer gekauft. Aber ohne eine gute Erreichbarkeit versinkt das gesamte Potenzial zum Aufbau neuer und zur Verbesserung bestehender Kundenbeziehungen im Nichts. Denn 50 Prozent der Kunden wechseln den Anbieter wegen einem schlechten Serviceerlebnis im Callcenter und erzählen dieses negative Erlebnis mindestens zehn weiteren Personen.

#### **Trend im Callcenter**

Die Erreichbarkeit von Unternehmen und Kunden hat sich in den letzten Jahren grundlegend gewandelt: Noch vor zehn Jahren, als Mobiltelefone und Smartphones nicht in aller Hände waren, wurde deutlich weniger kommuniziert. Kunden waren nicht durchweg erreichbar und die persönliche Kommunikation mit einem Callcenter war eher die Ausnahme. Unternehmen haben die Kommunikation mit den Kunden vorgegeben und auf relativ wenige Kundenanliegen mal gut, mal weniger gut reagiert.

Der Kundenservice hatte damals nicht die hohe Bedeutung von heute. Capgemini und Accenture stufen den Kundenservice im Callcenter als wichtigsten Kanal im gesamten Marketing ein. McKinsey betont die enorme Erfolgswirkung durch erfolgreiches Cross-Selling und eine effiziente Kundenbindung. Weitere Studien belegen, dass branchenübergreifend etwa 80 Prozent der gesamten Kundeninteraktion über den Kundenservice erfolgt. Das Callcenter ist mittlerweile die grösste Kontaktfläche zum Kunden. 92 Prozent der Kunden bilden sich die Meinung über ein Unternehmen basierend auf dem Kundenservice. Da Kunden viel aktiver kommunizieren, ist die Erreichbarkeit im Kundenservice heute der entscheidende Erfolgsfaktor. Denn Kunden haben stets ein Multichannel Smartphone zur Hand und verändern damit die Kommunikation mit Unternehmen. Der Kundenservice im Callcenter hat grossen Einfluss auf Kundenbeziehungen und Unternehmenserfolge. Im Kundenservice ist die Abschaffung der Warteschleife das grösste Kundenbedürfnis.

#### **Perfekte Erreichbarkeit durch Terminbuchungen**

Seit kurzem gibt es dafür eine einfache, aber geniale Lösung: automatisierte Terminbuchungen im Kundenservice! Kunden buchen einen verbindlichen Telefontermin mit einem Callcenter und werden pünktlich angerufen.

Sie haben die freie Wahl zwischen der klassischen Warteschleife am Telefon oder einem minutengenauen Servicetermin ohne Wartezeit. Damit entkommen Kunden der Warteschleife, planen den verbindlichen Telefontermin minutengenau in den Tag ein und erhalten über den Smartphone-Kalender eine automatische Erinnerung. Callcenter wandeln durch verbindliche Termine einen nicht vorhersehbaren Inbound-Call in einen genau planbaren Outbound-Call. Die Lösung von ServiceOcean ist mehr als ein einfacher Rückruf-Service.

#### **Und das funktioniert so:**

- Kunden buchen einen verbindlichen Servicetermin über die bestehende Sprachdialog-Komponente direkt in der Warteschleife am Telefon. In der Warteschleife gibt es keinen Medienbruch zur Terminbuchung und für wartende Kunden ist der Leidensdruck dort besonders hoch.
- Kunden buchen einen Servicetermin über die bestehende Homepage und Smartphone App der Unternehmen. Viele Kunden suchen auf der Homepage nach der Telefonnummer für den Kundenservice. Man fängt Kunden folglich auf der Homepage ab, bevor sie in der Warteschleife landen. Gleichzeitig verkürzt sich die Warteschleife für Kunden ohne Servicetermin. Terminbuchungen sind auch via Facebook, LinkedIn, Xing usw. möglich.
- Kunden buchen den Servicetermin über flexible QR-Codes auf Rechnungen, Visitenkarten, Broschüren und Produkten. Die On- und Offlinewelt der Kunden wird zu einem einzigen Serviceerlebnis. Man gelangt vom Anliegen direkt zur Terminbuchung im Kundenservice.

Der Anruf wird im Callcenter automatisch minutengenau ausgelöst und richtet sich dynamisch nach der aktuellen Warteschleife. Je länger die Warteschleife, desto mehr Termine werden für die Zeit nach der Warteschleife angeboten. Damit verschieben Callcenter die Spitzenzeiten mit Warteschleife zu den Leerzeiten mit wenig Auslastung und steigern so die Produktivität.

#### **Verbessertes Forecasting im Callcenter**

Interessant ist auch die Wirkung auf das Forecasting im Callcenter. Bisher planen Callcenter den Agenteneinsatz mit ver-

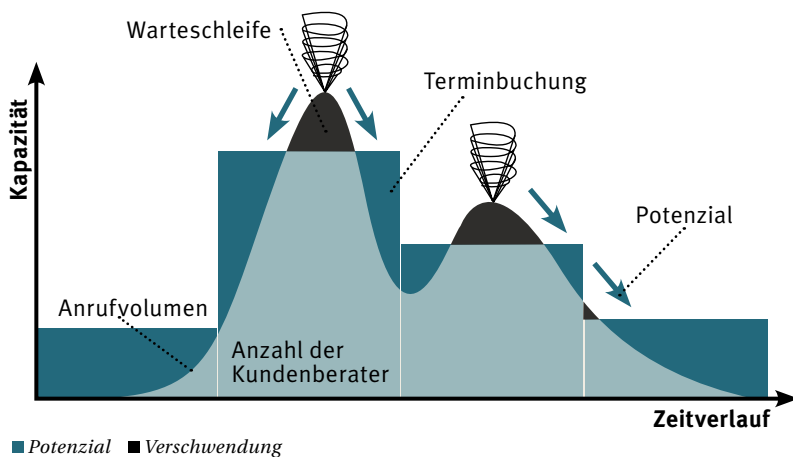
***Callcenter-Studien der Universität St.Gallen (HSG) zeigen, dass eine leichte Erreichbarkeit ohne Warteschleifen das wichtigste Kundenbedürfnis ist.***

gangenheitsbasierten Daten aus vergleichbaren Zeitperioden. Komplizierte mathematische Formeln, wie Erlang C, sollen eine möglichst genaue Vorhersage der künftig erforderlichen Agentenzahl erreichen. Sämtliche Daten stammen dabei aus der Vergangenheit. Da sich das Kundenverhalten aber über die Zeit ändert, können Vergangenheitsdaten alleine niemals zu genauen Ergebnissen führen. Ein wichtiger Gedanke: Minutengenaue Terminbuchungen sind perfekte Daten aus der Zukunft! Sie ergänzen die Wahrscheinlichkeitsrechnung mit Daten aus der Vergangenheit um reale Daten aus der Zukunft und verbessern so den effizienten Einsatz der Agenten. Der positive Effekt entsteht bereits im Intraday Forecasting. Eine verbesserte Einsatzplanung senkt wiederum die Warteschleife und spart Kosten.

**Erfolg im Callcenter**

Unternehmen bieten ein besseres Serviceerlebnis und stärken so die Kundenbeziehungen. Die Lösung zur automatisierten Terminbuchungen ergänzt schnell und einfach die bestehende Software im Callcenter. ServiceOcean ist kompatibel zu allen gängigen Softwaresystemen von Avaya, Genesys, SAP, etc. An der bestehenden Software wird nichts verändert und die Terminbuchung ist in wenigen Wochen einsatzbereit. Automatisierte und minutengenaue Servicetermine verbessern den Kundenservice im Callcenter für alle Beteiligten:

**Servicetermine verkürzen die Warteschleife und steigern die Produktivität**



Aus Unternehmenssicht stärkt ein terminierter Kundenservice die Kundenbeziehungen und steigert so den Unternehmenserfolg. Schliesslich ist es wesentlich günstiger einen bestehenden Kunden zu binden, als einen neuen Kunden zu akquirieren. Aus Sicht der Callcenter steigert der neue Kundenservice den definierten Servicelevel bei einer hohen Agenten-Auslastung und Produktivität. Schliesslich

gilt es, die vorgegebene Servicequalität mit möglichst geringen Kosten zu erreichen. Die Auslastung der Agenten ist hier entscheidend.

Aus Kundensicht zeichnet sich der Kundenservice durch eine leichte Erreichbarkeit, schnelle Reaktionszeiten und eine individuelle Kommunikation aus. Callcenter-Studien der Universität St.Gallen (HSG) zeigen, dass eine leichte Erreichbarkeit ohne Warteschleifen das wichtigste Kundenbedürfnis ist.

Die positive Wirkung von Serviceterminen auf Kundenbeziehungen untermauert die Studie von Niermann (2014):

	Warteschleife	Terminbuchung
Servicequalität	2.4	6.0
Kundenzufriedenheit	3.0	5.7
Kundenloyalität	3.5	5.5
Wiederkaufabsicht	2.3	4.8

Experimentelle Befragung mit 120 Kunden gemessen mit einer Likert-Skala von 1 (sehr schlecht) bis 7 (sehr gut).

Eine leichte Erreichbarkeit im Kundenservice ist heute erfolgsrelevant, scheitert aber allzu oft an den Warteschleifen der Callcenter. Die neue Lösung von ServiceOcean ermöglicht den Kunden erstmals minutengenaue Terminbuchungen für den telefonischen Kundenservice. Die Terminbuchung erfolgt wahlweise über die Warteschleife oder die bestehende Homepage und Smartphone App oder über flexible QR-Codes auf Rechnungen, Visitenkarten, etc. Unternehmen schaffen die Warteschleife im Kundenservice ab und stärken damit die Kundenbeziehungen. Callcenter verbessern den Servicelevel, die Auslastung der Kundenberater und das Forecasting.

**Unternehmen**

ServiceOcean ist ein Schweizer Qualitätsanbieter von innovativen Lösungen zur automatisierten Terminbuchung im Kundenservice. Die Software ermöglicht telefonische und persönliche Termine mit Callcentern, Filialen und Büros sowie mit Vertriebsmanagern: [www.ServiceOcean.ch](http://www.ServiceOcean.ch)

*Hans Jürgen Dregger ist seit 1992 Geschäftsführer der avocis TELAG aus Zürich. Er ist Experte für qualitativ hochwertige Kundenservices im Callcenter und Coach der ServiceOcean GmbH. Dr. Alexander Schagen widmet sich als Geschäftsführer der ServiceOcean GmbH neuen Lösungen zur Abschaffung der Warteschleife im Callcenter. An der Universität St.Gallen (HSG) ist er Projektleiter für Qualität und Erfolg im Kundenservice.*