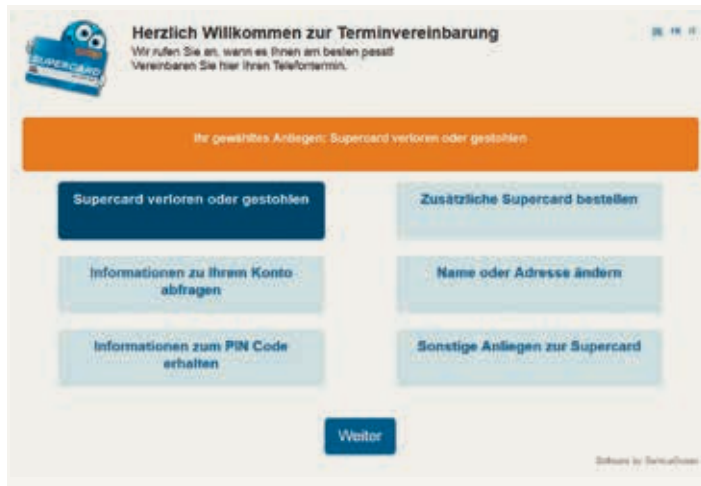


Tobie Witzig

# RÜCKRUF STATT WARTEN

**Seit kurzem ist es möglich, via Website, über flexible QR-Codes oder in der Warteschlange am Telefon Servicetermine zu buchen. Das freut Kunden und entlastet Anbieter. Die Innovation von ServiceOcean ist bereits bei Coop und BaloiseDirect im Einsatz.**



Der Servicemitarbeiter kann sich auf das Gespräch vorbereiten, weil er vor dem Rückruf bereits über die wichtigsten Informationen wie Anliegen und Koordinaten des Kunden verfügt.

Ärgerlich, wenn Kunden in der Warteschleife landen oder den gewünschten Gesprächspartner nicht erreichen. Und wenn das Anrufvolumen in die Höhe schnellst, geraten Servicemitarbeitende schnell unter Druck, während sie in ruhigen Zeiten wenig ausgelastet sind. Um diesem Umstand entgegenzuwirken, entwickelten Dr. Alexander Schagen und Thomas Addison von ServiceOcean – ein Spin-Off der Universität St.Gallen (HSG) – zusammen mit rbc Solutions AG eine Lösung zur minutengenauen Terminierung von Telefonaten im Kundenservice.

## Nutzerfreundliche Anwendung

Sobald ein Kunde auf der Website, in der Warteschlange oder via QR-Codes – beispielsweise auf Plakaten, Rechnungen oder Broschüren – die Terminvereinbarung wählt, werden mögliche Themen und freie Zeitfenster angeboten. Hinterlässt er in der Folge Name, Anliegen, Telefonnummer und E-Mail, wird der Termin gebucht, automatisch ein Bestätigungs-E-Mail versendet und ein Kalendereintrag generiert. Somit kennen die Servicemitarbeitenden Anliegen und Kontaktdaten des Kunden bereits vor dem automatisch und minutengenau ausgelösten Rückruf – eine optimale Voraussetzung für ein

nutzenstiftendes Gespräch. Bei Coop ist die Lösung bereits erstmals im Einsatz. Benedikt Pachlatko, Leiter Kooperationen/Konsumentendienst bei Coop, erklärt: «Wir legen Wert auf einen guten Kundenservice, deshalb ist diese neue Möglichkeit spannend für uns.»

## Win-Win für Unternehmen und Kunden

Während Kunden ihre Anliegen platzieren und sich ohne Wartezeit mit einem vorbereiteten Servicemitarbeiter unterhalten können, liegt der Nutzen für Unternehmen und Customer Interaction Center vor allem in einer besseren Auslastung bei tieferen Kosten, da nur Termine ausserhalb der Anrufspitzen angeboten werden. Die Anrufspitzen werden geglättet, und der Personaleinsatz lässt sich besser planen. «Der Peak der Calls verschiebt sich, wir können den Personaleinsatz besser planen und erzielen so einen permanent hohen Service-Level», erklärt Daniel Kaufmann, Projektleiter bei rbc, die den First-Level-Support für Coop leistet. Die Rückrufterminierungen werden wie bei einem Inbound-Call automatisiert dem richtigen Kundenberater zugewiesen und ausgelöst. Die Dienstleistung komme bei Unternehmen, im Customer Interaction Center und bei de-

**«Die intelligenten Servicetermine befreien Kunden von Wartezeiten, optimieren die Auslastung und stärken die Kundenbeziehungen messbar.» Daniel Kaufmann, rbc Solutions AG**

ren Kunden gut an, so Schagen. «Die intelligenten Servicetermine befreien Kunden von Wartezeiten, optimieren die Auslastung im Kundenservice und stärken die Kundenbeziehungen messbar.» Die Lösung ist neben COOP Supercard auch bei BaloiseDirect im Einsatz und wird aktuell bei verschiedenen weiteren Unternehmen implementiert. ■

Für mehr Informationen: [www.rbc.ch/rueckrufterminierung](http://www.rbc.ch/rueckrufterminierung)