



## BESTE SERVICELEVEL UND EFFIZIENZ BEI M-NET: INTELLIGENTE TERMINBUCHUNG IM KUNDENCENTER

SERVICEOCEAN

### Ausgangslage und Herausforderung: Optimierung bei Servicelevel und Kosten

Als regionaler Telekommunikationsanbieter versorgt M-net große Teile Bayerns, den Großraum Ulm sowie weite Teile des hessischen Landkreises Main-Kinzig mit zukunftssicherer Kommunikationstechnologie. Das Portfolio ist auf den Kommunikationsbedarf von Geschäfts- und Privatkunden ausgerichtet und reicht von Sprach- und Datendiensten über komplexe Standortvernetzungen bis hin zur Bereitstellung eines breiten Radio- und HDTV-Angebots. Neben der stetig wachsenden Zahl von Privatkunden zählt eine Vielzahl von kleinen und mittelständischen Betrieben zu den Kunden. Von den Dienstleistungen profitieren aber auch namhafte Großunternehmen. Rund 840 Mitarbeiter erzielten zuletzt einen Umsatz von gut EUR 218 Mio. mit ca. 340.000 Privat- und Geschäftskunden.

Im Kundenservice setzt der Telekommunikationsanbieter auf eine Kombination aus einem internen Kundencenter und externen Dienstleistern. Im Privatkundenbereich arbeiten etwa 140 Mitarbeiter. Es gilt, den Servicelevel 80/20 möglichst effizient mit

einer sehr guten Qualität und wettbewerbsfähigen Kosten zu erreichen. Dieses Ziel muss immer wieder aktiv optimiert werden: M-net wächst und gewinnt jeden Monat neue Kunden hinzu. Dementsprechend erhöht sich die Anzahl der Telefonate im Kundencenter. Verstärkend wirkt hier auch der Ausbau von Omnichannel-Aktivitäten. Das Kundencenter kann kaum im gleichen Tempo wachsen wie der Kundenstamm.

### Ziele und Umsetzung: Hervorragender Service zu niedrigen Kosten

Wer ruft wann und wieso an? Dieses bislang ungesteuerte Anrufverhalten führte auch bei M-net zu stressigen Situationen. Natürlich ist die klassische Auslastungskurve mit Peaks zwischen 11 und 13 Uhr sowie 16 und 17 Uhr bekannt. Eine professionelle Personaleinsatzplanung konnte die Auslastung gut abdecken. Allerdings gab es trotzdem immer Zeiten mit Über- oder Unterdeckung. Zudem haben besondere Ereignisse den Servicelevel immer wieder unter Druck gesetzt.

Die Lösung ist die Intelligente Terminbuchung von ServiceOcean. Im Rahmen eines Pilotprojektes sollten neue Chancen zur Differenzierung im Wettbewerb gefunden werden: Die Software soll zunächst die Off-Peaks mit wenig Auslastung füllen und so die Produktivität steigern. M-net soll den gleichen Servicelevel mit weniger Kosten leisten. Zudem soll die Intelligente Terminbuchung das Kundenerlebnis verbessern und die Qualität im Kundenkontakt steigern. Schließlich ist eine gute Erreichbarkeit ohne Wartezeit das dringendste Kundenbedürfnis.

Der Pilot zur Intelligenten Terminbuchung auf der Website erfolgte von September bis Dezember 2015. Nur drei Wochen nach dem Go-Live wurde das Potenzial der Lösung deutlich und der Vollbetrieb beschlossen. M-net hat die Lösung optimal auf der Website eingebunden. Kunden gelangen über das Website-Menü zum Kontaktbereich. Dort ist die Servicenummer nicht direkt sichtbar und die Intelligente Terminbuchung wird aktiv dem Kunden angeboten. So werden regelmässig eine Vielzahl der angebotenen Telefontermine gebucht. Daraus ergibt sich ein toller Effekt auf Auslastung und Servicelevel. Die vollständige Integration in die Sikom-Telefonanlage hat dies nochmals verstärkt.

## Feedbacks und Weiterentwicklung

M-net und ServiceOcean arbeiten seit über einem Jahr erfolgreich zusammen. Das Feedback der Kunden und Mitarbeiter ist ausgesprochen positiv. Kunden



schätzen einen minutengenauen Anruf zu einer verbindlichen Uhrzeit von einem vorbereiteten Mitarbeiter. Besonders hervorzuheben ist, dass Kunden aus mehreren Terminvorschlägen auswählen können. Nach der Buchung erhalten sie eine Bestätigung und kurz vor dem Call einen Reminder per E-Mail und SMS. Somit ist sicher, dass Kunden den Termin im Kalender haben und erreicht werden.

Auch die Mitarbeiter im Kundencenter schätzen die Intelligente Terminbuchung. Sie können sich kurz auf das Anliegen vorbereiten, begrüßen den Kunden mit seinem Namen und erhalten begeisterte Reaktionen. Die Mitarbeiter führen aktiv durch das Gespräch, steigen schnell in die Problemlösung ein und senken so die Gesprächszeiten (AHT). Im Idealfall kann bereits vor dem Telefonat mit dem Kunden eine Lösung erarbeitet und dann direkt im Gespräch angeboten werden. Das überzeugt auch die Kunden.

„Die Lösung bringt viele Vorteile: Ohne Warteschleife minutengenau mit dem gut vorbereiteten Mitarbeiter sprechen! Davon profitieren Kunden und Mitarbeiter! Die Intelligente Terminbuchung von ServiceOcean kann ich jedem Servicecenter empfehlen“, sagt Dieter Lehmeier, Abteilungsleiter Kundencenter | Kundenservice

## Kostenloser Rückruf-Service

Vereinbaren Sie mit uns einen Rückruf-Termin. Wir rufen Sie dann kostenlos und unverbindlich zu Ihrem gewählten Termin zurück.

[Zur Terminauswahl](#)

der M-net Telekommunikations GmbH.

Die Intelligente Terminbuchung wird in den nächsten Wochen weiter ausgebaut. Zunächst folgt die Integration bei einem externen Dienstleister. Damit wird die Intelligente Terminbuchung auch direkt in der IVR Warteschleife möglich. Kunden rufen die normale Servicenummer an und erhalten im Fall einer Warteschleife das Angebot zur Terminbuchung. Es werden die nächstmöglichen Telefontermine vorgelesen und vom Kunden einfach per Tastatur oder Sprache gebucht. Die Steuerung von Website und Warteschleife erfolgt über das gleiche Backend. Egal an welchem Kontaktpunkt ein Telefontermin gebucht wird, die Software löst den Call pünktlich aus und ermöglicht vorab die Vorbereitung der Mitarbeiter. Im nächsten Schritt folgt die Erweiterung für die beiden Bereiche Vertrieb und Geschäftskunden. M-net und ServiceOcean haben die Erreichbarkeit im Kundencenter neu gedacht und erfolgreich umgesetzt.

Mit dieser Lösung überrascht es nicht, dass ServiceOcean den renommierten Schweizer «Golden Headset Award» für die «Beste Call Center Innovation 2016» gewonnen hat. Mehr Informationen finden Sie hier: [www.ServiceOcean.com](http://www.ServiceOcean.com).



ServiceOcean SalesDE GmbH  
Dr. Alexander Schagen  
Geschäftsführer  
[Schagen@ServiceOcean.com](mailto:Schagen@ServiceOcean.com)

Frankenberger Straße 54  
52066 Aachen  
0241 - 9199 6343  
[www.ServiceOcean.com](http://www.ServiceOcean.com)