



dtms im Gespräch mit Michael Stinner, Leiter Kundendienst bei TELE2.

IROX im Einsatz bei TELE2

Deutschlands größter Anbieter von Pre-Selection-Diensten TELE2 bietet ein neues Info-Instrument im Internet: Das Service-Barometer. Mit einem Blick können Verbraucher sehen, mit welchen Wartezeiten sie rechnen müssen: jede Minute aktuell, dank IROX – dem Baukastensystem des Telekommunikationsunternehmens dtms. Das ist bislang einzigartig in Deutschland.



dtms: Herr Stinner, wie sieht die ideale Warteschleife aus?

Michael Stinner: Im Idealfall gibt es die nicht! In Spitzenlastsituationen lassen sich Wartezeiten allerdings leider nicht vollständig vermeiden. Unser Ziel ist es, dass 80 Prozent der Kunden in weniger als 20 Sekunden mit einem Mitarbeiter verbunden werden. Davon abgesehen nutzen wir nun mit den Lösungen von dtms die Möglichkeit, die Wartezeit für unsere technische Hotline kostenfrei zu stellen.

dtms: Welchen Nutzen sehen Sie als IROX-Anwender in der Philosophie des Applikations-Baukastens?

Stinner: Das Rad möchten wir nicht neu erfinden. So hat dtms bereits verschiedene Applikationen entwickelt, die wir heute zur Optimierung unserer Kundenkontakte einsetzen. Durch das Baukasten-System können die Applikationen individuell zusammengestellt werden und aus standardisierten Anwendungen wird eine auf unsere Bedürfnisse angepasste Lösung.

dtms: TELE2 hat im vergangenen Jahr ein neues Service-Instrument eingeführt: Das TELE2 Service-Barometer. Was kann sich der Verbraucher darunter vorstellen?

Stinner: Mit dem Service-Barometer informieren wir unsere Kunden über mögliche telefonische Wartezeiten in unserem Kundenservice. Mittels drei Farben zeigt das Service-Barometer an, ob unser Kundenservice gut erreichbar ist (grün), mit kurzen Wartezeiten zu rechnen ist (gelb) oder in seltenen Fällen besser ein anderer Zeitpunkt für einen Anruf gewählt werden sollte (rot). Mit dieser Information können unsere Kunden dann selbst entscheiden, ob sie direkt oder lieber zu einem späteren Zeitpunkt anrufen möchten.

dtms: Ein schickes Instrument, das den Stand der möglichen Wartezeit bei der TELE2-Hotline anzeigt, ist die eine Seite – aber was haben Sie auf Seiten des Callcenter-Betriebs technisch und/oder personell getan, um möglichst immer auf Grün zu stehen?

Stinner: Wir nutzen Erfahrungswerte aus der Vergangenheit, um mit unseren Dienstleistern eine möglichst genaue Vorhersage für das Anrufaufkommen zu bestimmten Zeiten zu erstellen. Entsprechend werden die Mitarbeiter in verschiedene Schichten eingeteilt und kontinuierlich geschult. Die genaue Planung übernehmen dabei die Dienstleister mit speziellen Softwarelösungen. Durch die ständige Optimierung unserer Prozesse und Systeme erreichen wir eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten. So sind wir für unsere Kunden noch besser erreichbar. Eine ganz aktuelle Verbesserung war die Einführung weiterer Module aus dem IROX-Baukasten von dtms. Mit dieser Lösung bringen wir unsere Kunden in kürzerer Zeit und zielgenau zum richtigen Ansprechpartner und verteilen die Volumen effizienter zwischen verschiedenen Dienstleistern und Standorten.

dtms: TELE2 verwendet Service-Rufnummern: Warum?

Stinner: Grundsätzlich haben wir uns für eine „offline“ abgerechnete Ser-

Die IROX-Bausteine

- Beratung, Datenbank-Optimierung
- Rufnummernkonzept, flexible Tarifierung, kostenfreie Warteschleife
- ACD-Funktionen, anruferbasiertes Routing, Call Center-Steuerung
- Qualitätskontrolle, Call Recording

vice-Rufnummer entschieden, um so unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, alle unsere Serviceangebote über eine einzige Rufnummer zu erreichen. Mit einer entsprechenden IN-Plattform (Intelligentes Netz) kann die Anrufverteilung gemäß den Kundenwünschen sowie unseren eigenen Anforderungen nach optimiert werden. Technisch gesehen konnten wir das Service-Barometer erst nach Einsatz einer zentralen IN-Plattform wie IROX implementieren.

dtms: Welche IROX-Module haben Sie ausgewählt und warum?

Stinner: Aktuell setzen wir die Applikationslösungen „Flexible Tarifierung“, „kostenlose Warteschleife“, „ACD-Funktionen“, „Anrufer-basiertes Routing“, „Call Center Steuerung“ und das Modul „Quality Control“ ein. Durch den Einsatz der speziell aufeinander abgestimmten Module konnten wir die Verteilung der Anrufe auf die richtigen Ziele in sehr kurzer Zeit optimieren. Unnötige und für den Kunden unerfreuliche Transfers ließen sich so auf ein Minimum reduzieren. Erst mit dem Einsatz der IROX-Lösung ist es heute möglich, alle Kontakte über nur eine einzige Servicrufnummer zu leiten. Hierdurch wird die Kontaktaufnahme mit unserem Service erleichtert. Durch den Einsatz von „Quality Control“ erhalten wir nun seit mehr als einem Jahr eine direkte Rückmeldung unserer Kunden über unsere Servicequalität. Die konnten wir übrigens in fast allen Bereichen kontinuierlich verbessern.

dtms: Next steps in Sachen Service-Barometer und Optimierung des Kundenservice bei TELE2?

Stinner: Die Optimierung unseres Kundenservice ist ein kontinuierlicher Prozess. Zurzeit steht bei uns die Weiterentwicklung unseres Kontaktmanagementsystems im Mittelpunkt. Regelmäßige Mitarbeitertrainings und die Optimierung von Abläufen spielen hier eine wichtige Rolle. Darüber hinaus werden wir demnächst das Modul zum Call-Recording für einen Standort ohne eigene Aufnahmelösung implementieren.

Kontakt

dtms Deutsche Telefon- und Marketing Services GmbH
 Isaac-Fulda-Allee 5, 55124 Mainz
 Telefon: 0180 30703 800*
 Fax: 0180 30703 900*
 E-Mail: info@dtms.de,
 Internet: www.dtms.de



* 0,09 Euro/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend