

# Vertriebssoftware für Callcenter



*„Steigerung der Effizienz im Vertrieb durch spezielle Software für Callcenter“*

## Allgemeines

Für ein namhaftes deutsches Bankrechenzentrum entwickelten wir eine Software, die das Nachtelefonieren bei Vertriebsaktionen (Kampagnen) unterstützt. Dazu werden dem Kampagnenleiter (im folgenden Administrator genannt) und dem eigentlichen Bearbeiter (Agent) geeignete Hilfsmittel an die Hand gegeben, um ihre Arbeit effizient zu unterstützen.

## Bereitstellen der Daten = Anlegen von Pools

Der Administrator teilt dem Agenten geeignete Arbeitspakete (= Pools) zu. Diese Pools beinhalten die notwendigen Daten der Kunden, die angerufen werden sollen. Diese Daten werden über eine Schnittstelle aus einer bestehenden DataWareHouse Anwendung in das System eingespielt.

Der Administrator hat die Möglichkeit, unterschiedliche Pools nach einer Vielzahl von Kriterien zu bilden (z.B. Filiale, Kontaktdatum, Berater, Vertriebswege, usw.).

Des Weiteren legt der Administrator fest, in welchem Zeitraum der Pool bearbeitet werden muss, wie oft die Kunden maximal angerufen werden sollen und wie der Bearbeitungszyklus ist. Unter Bearbeitungszyklus versteht man den Zeitraum zwischen zwei telefonischen Kontaktversuchen beim Kunden.

Danach werden die Daten zur Bearbeitung freigegeben.

## Abarbeiten der Pools

Der Agent erhält eine Liste aller ihm zugeordneten Pools, die aktuell für ihn zur Bearbeitung anstehen. Er wählt einen Pool aus und erhält eine Liste der zu kontaktierenden Kunden.

Diese Kunden erscheinen mit allen relevanten Daten (Name, Titel, Telefonnummern, usw.). Während jedes Kontaktversuches gibt der Agent die entsprechenden Ergebnisse in die Datenbank ein:

- Kunde wurde erreicht und befragt  
→ Kundenantworten werden während der Befragung sofort in den elektronischen Fragebogen eingegeben.
- Kunde wurde erreicht und hat keine Zeit  
→ der Agent setzt die Befragung auf Wiedervorlage (eventueller Wunschtermin des Kunden). Zu diesem Zeitpunkt erscheint der Kunde für den jeweils „diensthabenden“ Agenten in der Liste
- Kunde wurde nicht erreicht  
→ Nach dem Eintrag „nicht erreicht“ verschwindet der Kunde aus der Liste und erscheint erneut nach Ablauf des eingetragenen Bearbeitungszyklus

Der Agent sieht in seiner aktuellen Liste nur die Kunden, die während seiner Dienstzeit angerufen werden sollen.

Welche Kunden sieht er nicht?

- Kunden, die nicht erreicht wurden und deren erneuter Befragungstermin noch nicht erreicht wurde.
- Kunden, deren elektronischer „Antwortbogen“ bereits ausgefüllt wurde.
- Kunden, deren Wunschtermin noch nicht erreicht wurde.
- Kunden, deren maximale Anzahl der Kontaktversuche erreicht wurde.

## Ausfüllen eines elektronischen Antwortbogens

Das Ausfüllen des elektronischen Antwortbogens findet in einer Bildschirmmaske statt, die für jede Kampagne individuell festgelegt werden kann.

Standardmäßig beinhaltet die Maske:

- wie wurde der Kunde kontaktiert
- auf welchem Weg hat er geantwortet
- die Möglichkeit der Terminerfassung für Rückrufe, Wiedervorlagen oder Terminvereinbarungen
- eine Nachrichtenoption (E-Mail) an weitere Agenten
- bis zu 20 Antwortauswahloptionen, z.B.: „Kunde kauft anderes Produkt“, - „Kunde ist sehr interessiert“, - „Kunde ist nicht interessiert“, - „Kunde schließt ab“, usw.

Es besteht auch die Möglichkeit, abhängig von den Antworten des Kunden weitere Masken einzublenden. Auf diesen sind weitere Fragen für den Kunden definiert, deren Ergebnisse wiederum dort in der gleichen Art und Weise erfasst werden.

## Reporting

Der Bearbeitungsstatus kann in Form einer Online-Statistik jederzeit vom Administrator abgerufen werden. Abgearbeitete Pools können umfangreich ausgewertet werden. Der Administrator hat die Möglichkeit Auswertungen ausgewählter Pools oder Kampagnen in einem gewählten Zeitrhythmus während eines nächtlichen Batchlauf zu erstellen. Diese können Angaben enthalten, wie z.B. Anruf bzw. Anrufversuche, Anruftage, Anrufzeiten und Erfolgsquoten pro Kunde.

## Schnittstellen

Die zu bearbeitenden Kundendaten stammen aus einer bestehenden DataWareHouse Anwendung. An diese werden im Gegenzug Ergebnisdaten zurückgeliefert. Daraufhin werden Folgeverarbeitungen angestoßen, z.B. der Versand eines neuen Kundenvertrages. Zusätzlich werden weitere Auswertungen erstellt, um künftige Vertriebsaktionen noch effizienter gestalten zu können.

Außerdem existiert eine Schnittstelle zum Kundeninformationssystem (KIS), aus dem allgemeine Kundendaten zur Verfügung gestellt werden.

## Flexibilität

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, das System variabel einzustellen. Dies dient dazu

- die Arbeit sowohl des Administrator als auch des Agenten effizient und komfortabel zu gestalten.
- das System individuell an möglichst viele verschiedene Vertriebsaktionen anzupassen.

Eine grobe Übersicht über die implementierten Features:

- Berechtigungsverwaltung in Usergruppen
- variable Textgestaltung in der Poolbearbeitung
- Vorbelegungen in Bildschirmmasken mit Standardwerten, die individuell abgeändert werden können
- flexible Gestaltung der Bildschirmanzeige durch Aufteilung in mehrere Masken, zwischen denen durch Schalter einfach hin- und hergewechselt werden kann
- übersichtliche Anzeige von Selektionen durch variable Gestaltung von Filterkriterien
- skalierbare Anrufrhythmen
- variable Gestaltung von Statistiken und deren Layouts
- Einrichtung von Anrufsperrern, um ein Kundenverärgerung zu vermeiden

