

Lückenlose telefonische Erreichbarkeit dank Self-Service im Sprachportal

# Mehr Servicequalität im Call-Center

Sprachportale sind ein interessantes Instrument zur Steigerung der Servicequalität im Call-Center. Sie bearbeiten telefonische Standardanfragen und Routine-transaktionen automatisch. Die Dresdner Firmen MediaInterface Dresden GmbH und ITC GmbH kooperieren beim Thema Self-Service-Lösungen und bieten mit ITC PowerCommerce Voice ein Sprachportal an, das speziell auf die Anforderungen der Energiewirtschaft zugeschnitten ist.



SPECIAL

**S**ervicequalität ist im Wettbewerb um fast beliebig austauschbare Produkte und Dienstleistungen ein entscheidender Faktor für Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und damit auch für den Unternehmenserfolg. Mit fortschreitender Liberalisierung und zunehmendem Wettbewerb gewinnt die Qualität beim Kundenservice insbesondere für Energiedienstleister an Bedeutung. Die Unternehmen investieren daher zunehmend in Ausbau und Optimierung ihrer Serviceinfrastruktur.

Zu den etablierten Serviceangeboten der Branche zählen heute Kundenzentren, telefonische Kundenbetreuung über Call-Center und zunehmend auch das interaktive Serviceangebot über das Internet. Letzteres nutzt das Prinzip der Selbstbedienung (Self-Service). Sämtliche Anfragen und Transaktionen, die standardisierbar sind und bei denen keine direkte Unterstützung durch Servicemitarbeiter notwendig ist, lassen sich heute automatisieren. Internet-Self-Services gewinnen als Teil des Kundenservices zunehmend an Bedeutung. Beispiele sind Zählerselbstablesung, Erteilung von Einzugsermächtigungen und Online-Rechnungen. Dieser Kommunikationskanal ist für alle Beteiligten vorteilhaft: Kunden steht der einfach zu nutzende Service rund um die Uhr, ohne Wartezeit und ortsunabhängig zur Verfügung. Unternehmen profitieren von niedrigen Prozesskosten und der Mitarbeiterentlastung.

## Die meisten Kunden greifen nach wie vor zum Telefon

Dennoch bevorzugen die meisten Kunden weiterhin das Telefon - auch bei Standardanfragen und Routineprozessen. Und die Erwartungen an die telefonische Erreichbarkeit steigen kontinuierlich. Diese Qualitätsansprüche erfordern einen hohen Personalaufwand.

Ein unterstützendes Instrument zur Steigerung und Sicherung der Servicequalität im Call-Center sind Sprachportale. Sie bearbeiten telefonische Standardanfragen und Routinetransaktionen automatisch; analog den Internet-Self-Services. Der Kunde bedient sich einfach selbst - per Telefon. Professionelle Sprachportale werden heute in zahlreichen Branchen als Call-Center-Unterstützung erfolgreich genutzt. Für Energiedienstleister sind sie ebenfalls ein geeignetes Instrument zur Steigerung und Sicherung der Servicequalität.

Ein Sprachportal speziell für die Versorgungswirtschaft ist ITC PowerCommerce Voice.

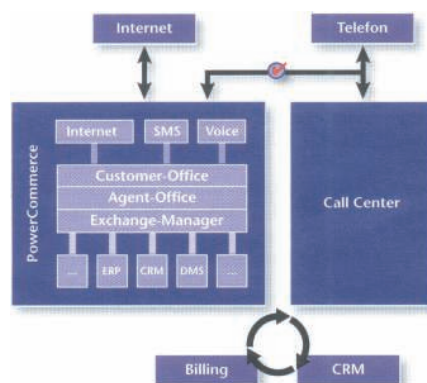
Es stellt professionelle Sprach-Services für eine Reihe von Aufgaben zur Verfügung, beispielsweise:

- Anrufvorqualifizierung
- Störungserläuterungen
- intelligente Warteschlange bei Überlauf
- interaktiver Anrufbeantworter außerhalb der Servicezeiten
- Sprach-Self-Services bei Anrufspitzen und außerhalb der Servicezeiten.

## Persönliche Erreichbarkeit und automatisierte Services

ITC-Vertriebsleiter Marc Litim: „Ein klassischer Anwendungsfall sind beispielsweise Anrufspitzen im Call-Center nach einer Preisanpassung.“ Telefonische Zählerstandsmeldungen werden vom Sprachportal bei Überlauf vom Sprach-Self-Service „Zählerstandserfassung“ aufgefangen. ITC PowerCommerce Voice übernimmt dabei die Authentifizierung, die Plausibilisierung und die automatische Backend-Verarbeitung der erfassten Zählerwerte.

„Es gilt den optimalen Mix aus persönlicher Erreichbarkeit und automatisierten Services zu finden“, so Ingo Richter, Vertriebsingenieur bei MediaInterface. „Sprachportale wie ITC PowerCommerce Voice bieten die notwendige Flexibilität, indem sie unter Berücksichtigung von Servicezeiten und Auslastung flexibel einsetzbar sind. Intelligent eingesetzt, sind professionelle Sprachportale damit auch für Energiedienstleister ein effizientes und kostengünstiges Instrument zur nachhaltigen Steigerung und Sicherung der Call-Center-Servicequalität.“



Einbindung des Sprachportals in die System- und Servicelandschaft.