



Virtueller Roundtable

„Lösungen zum Qualitätsmanagement im Contact Center“



Titel des Interviews:	Lösungen zum Qualitätsmanagement im Contact Center
Name:	Ludwig Kuhn
Funktion/Bereich:	Product Line Manager
Organisation:	ASC telecom AG

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

spätestens seitdem das Thema „Qualitätssicherung im Kundenkontakt“ im Bereich Telemarketing und Telesales auf höchster politischer Ebene Einzug gehalten hat und selbst Bundeskanzlerin Angela Merkel sich im Rahmen des Verbraucherschutzes damit auseinandersetzt, wird deutlich, welche zentrale Bedeutung dieses Thema für die gesamte Branche hat.

Qualitätssicherung ist Herausforderung und Chance zugleich – sogar in zweierlei Hinsicht: Zum einen schützt ein gesicherter Qualitätsstandard, gerade in Verbindung mit einer Selbstverpflichtung der Branche, vor staatlichen Regulierungsmaßnahmen – dies ist insbesondere zentral, da der Outbound-Bereich den größten Anteil am Wachstum der gesamten Branche hat.

So antworten auch in der aktuellen Studie „Contact Center-Trends 2007“ (<http://www.cc-trends.de/>) ungefähr zwei Drittel der befragten Contact Center Manager, dass Qualitätsverbesserung für sie eine wichtigere Herausforderung als Kostensenkung ist.

Dazu bedarf es neben Zertifizierungsmaßnahmen und Ausbildungsstandards aber auch Technologien, die das Qualitätsmanagement und Coaching von Agenten systematisch unterstützen, sowie Lösungen zum Performance Management, die über Kennzahlensysteme die Analyse und Optimierung aller Prozesse erlauben – damit auch der Effizienz Rechnung getragen wird und Qualität bezahlbar bleibt. Unser virtueller Roundtable soll Möglichkeiten und



Grenzen in diesem Bereich aufzeigen und Erfahrungen aus der Praxis dazu einbringen!

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

Jens Klemann

Initiative VOICE BUSINESS



Sehr geehrter Herr Kuhn,

Frage 1: Begriffsklärung

Lösungen zum Qualitätsmanagement im Contact Center umfassen ein breites Spektrum. Welche verschiedenen Technologien und Einsatzbereiche lassen sich dabei voneinander abgrenzen?

Antwort:

Qualitätsmanagement (QM) im Contact Center umfasst die Qualitätssicherung aller durch Contact Center genutzten Kommunikationskanäle. Der bekannteste Kanal ist sicherlich das Telefon; aber auch andere Kanäle wie Internet, eMail, Fax etc. müssen

bei einem ganzheitlichen Qualitätsmanagementansatz berücksichtigt werden.

Die Mehrzahl der Unternehmen beschränkt sich derzeit jedoch auf Ziele im Contact Center, die den Kommunikationskanal Telefon umfassen und über deren Erreichung Quality Monitoring Lösungen Auskunft geben.

Dieses Quality Monitoring sollte sich immer mit zwei verschiedenen Aspekten befassen:

- Die Erkenntnisgewinnung, bestehend aus dem Monitoring aller Agentenaktivitäten (Aufzeichnung von Sprache und Bildschirm), deren Evaluierung und schließlich einem aussagekräftigen Reporting über die gewonnenen Erkenntnisse

- Die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in Form eines angepassten Trainings-Konzeptes und die Durchführung von konkreten Schulungs-Maßnahmen für den Agenten.

Erst diese beiden Aspekte gemeinsam führen zu einem erfolgreichen Quality Monitoring und garantieren, vorab festgelegte Qualitätsziele zu erreichen.

Die Agenten sollten darüber hinaus aktiv in den Evaluierungsprozess eingebunden werden.

Moderne Sprach-Technologien, wie Key Word Spotting, Inhaltsanalyse oder Emotion Detection, ermöglichen das schnelle Finden relevanter Informationen.

Die Anbindung an die bestehende IT-Infrastruktur von Contact Centern muss über flexible Schnittstellen möglich sein.

**Frage 2: Eigenes Portfolio**

Welche Lösungen (Produkte und Dienstleistungen) deckt ihr Unternehmen **in diesem Zusammenhang** ab?

Antwort

Die ASC telecom AG bietet einen umfassenden Lösungsansatz für den Bereich des Quality Monitoring. Grundlage dieses Ansatzes bilden die Recording Platform MARATHON EVOLUTION für traditionelle Telefonie, sowie als Aufzeichnungsmöglichkeit für Voice over IP die zukunftsweisende Software-Lösung *EVOip*. Auf diese ausgereiften Recording Lösungen baut die Quality Monitoring Software *INSPIRATIONpro* auf. Diese dient zur Wiedergabe, Evaluierung und zum Reporting. Des Weiteren setzt *INSPIRATIONpro* auf Integrationen nach der „Best-of-breed“-Strategie, um ihren Kunden ein Tool zum umfassenden Qualitätsmanagement im Contact Center zu ermöglichen. Hierbei sind im Besonderen die vielfältigen Sprachanalyse-Fähigkeiten (Key Word Spotting, Emotion Detection etc.) zu betrachten, wie auch die Möglichkeit, über Customer Survey Funktionalitäten gezielt Informationen von Kunden über Hard- und Soft-Skills der eigenen Mitarbeiter zu erlangen. Abgerundet wird das Spektrum durch die Integration der Workforce-Management Software von InVision, die durch gezielte Personaleinsatzplanung das Ziel erreicht, Effektivität wie auch Effizienz eines Contact Centers deutlich und leicht messbar zu erhöhen.

Frage 3: Einsatzfelder

Für welche Art von Geschäftsvorfällen sind Lösungen zum Qualitätsmanagement besonders geeignet bzw. notwendig? Welche Unterschiede gibt es zwischen In- und Outbound-Geschäft?

Antwort:

Ganzheitliche Qualität steht in jedem Contact Center permanent im Focus der Wirtschaftlichkeit seitens des Unternehmens sowie der Wahrnehmung bei Kunden. Qualitätsmanagement ist hierbei das Mittel zur permanenten Steuerung und Verbesserung des Qualitätsgrades, denn nur durch Qualität können sich bei zunehmender Transparenz der Märkte Unternehmen voneinander abgrenzen. Deshalb ist es wichtig, den gesamten Prozess des Kundenkontaktes zu betrachten, egal über welche Kanäle dieser

erfolgt.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen Inbound und Outbound besteht in der Problematik der Einwilligungserklärung zur Aufzeichnung durch den Kunden. Bei Inbound-Gesprächen kann dies schon bei der ersten Interaktion des Kunden mit dem System erfolgen, z.B. durch Einspielen einer vorgefertigten Ansage. Im Outbound-Geschäft, bei dem der Agent auf die „Mitarbeit“ des Kunden angewiesen ist, kommt dies, allein wegen des wichtigen ersten Eindrucks, nicht in Frage. Hier muss der Agent aktiv werden, um den Kunden zur „Mitarbeit“, auch unter den besonderen Umständen der Aufzeichnung des Gesprächs, zu bewegen. Diese Kundenaktivierung ist der weitaus schwierigere Bereich und kann durch systematische Steuerung mithilfe von QM-Tools stetig verbessert werden.

Für die unterschiedlichen Inbound und Outbound Aktivitäten können angepasste Evaluationsvorlagen eingesetzt werden.

Frage 4: Einführungsstrategien

Worauf sollte man bei der Einführung eines systematischen Qualitätsmanagements achten? Was sind die „Erfolgsfaktoren“ und welche „Stolpersteine“ gilt es dabei zu vermeiden?

Antwort



Bei der Einführung eines systematischen Qualitätsmanagements müssen in einem ersten Schritt die zu erreichenden Ziele klar definiert und abgesteckt werden. Im Weiteren ist die Festlegung der QM-Strategie ein zentraler Punkt. Sie beschreibt, welche Methoden und Instrumente zum Einsatz kommen, um die zuvor definierten Ziele zu erreichen, also eine hohe Qualität zu halten bzw. diese kontinuierlich zu verbessern.

Die Einführung einer QM-Strategie und mit ihr die Einführung eines unterstützenden Tools zur Steuerung und Überwachung der zuvor festgelegten Richtlinien sollte, wie bei jeder Umstrukturierung von Unternehmensprozessen, durch die Unterstützung des gesamten Unternehmens geprägt sein. Hierbei ist der Schlüssel zum Erfolg die frühzeitige Einbindung der betroffenen Personen und Fachabteilungen. Denn nur durch die Akzeptanz dieser kann sichergestellt werden, dass es nicht bei der Einführung bleibt, sondern dass die Vorgaben „gelebt“ werden. Ein wichtiger Punkt, neben der Einbeziehung der Mitarbeiter,



ist speziell im sensiblen Umfeld der Aufzeichnung der Betriebsrat, der großen Einfluß auf den Erfolg einer solchen Lösung nehmen kann.

Frage 5: Wirtschaftlichkeit

Welche Kriterien müssen bei der ROI-Betrachtung zugrunde gelegt werden?
Wie „rechnen“ sich derartige Lösungen für den Betreiber?

Antwort



Die Wirtschaftlichkeit eines Quality Management Systems für Contact Center kann von verschiedenen Seiten betrachtet werden.

Zum einen die unmittelbar messbaren Einflüsse, bei denen Schwachstellen identifiziert und verbessert werden. Als Paradebeispiel hierzu dienen verkürzte Prozesszeiten, weil Supervisoren unabhängig vom Zeitpunkt des Kundenkontaktes Evaluationen durchführen können. Die dadurch gewonnenen Erkenntnisse können direkt (d.h. ohne Unterbrechung der Prozesskette durch ein zusätzliches Tool) zu einem verwertbaren Ergebnis aggregiert werden.

Zum anderen sind es die qualitativen Fortschritte. Durch die Verbesserung der Qualität der Agenten, ihrer Soft-Skills und dem daraus vom Kunden fühlbar besseren Service, wird Kundenzufriedenheit generiert.

Kundenzufriedenheit steht – vor allem im Zusammenhang mit beratungsintensiven Gütern – in einem direkten Bezug zum Unternehmenserfolg. Sie stellt stets eine positive Erfahrung an der Schnittstelle zwischen Anbieter und Kunde dar und ist der Grundstein zu einer Vertrauensbeziehung zwischen beiden. Idealerweise resultiert dieses Vertrauensverhältnis in Kundenbindung. Dieser Effekt ist zwar kurzfristig schwer messbar, wird aber auf lange Sicht zu einer wichtigen Controllingkennzahl und zum entscheidenden Faktor, um sich aus der Masse der Konkurrenten abzuheben.

**Frage 6: Akzeptanz**

Wie ist die Akzeptanz seitens der Mitarbeiter? Welche Massnahmen sind hier für eine erfolgreiche Einführung zu berücksichtigen?

Antwort

Wie bereits erwähnt, ist die Akzeptanz der Mitarbeiter im Allgemeinen sowie des Betriebsrats im Speziellen von entscheidender Wichtigkeit, bei der Einführung eines solchen Systems.

Hauptanliegen muss es sein, bei den Agenten den Kontrollgedanken zu zerstreuen. Ihnen muss nähergebracht werden, dass ein solches System auch zur Verbesserung der eigenen Fähigkeiten beiträgt, diese messbar und vergleichbar macht und sie somit auch honoriert werden können.

Durch die aktive Einbindung der Agenten in den Evaluationsprozess erhalten diese Informationen über ‚ihre‘ Daten, der Quality Monitoring Prozess wird transparent. Die Agenten können zu Evaluationen kritisch Stellung nehmen. Sie können sich aktiv mit den eigenen Kundenkontakten beschäftigen, sei es individuell oder in Feedbackgesprächen. Sie haben vielfältige Möglichkeiten der Kommunikation mit ihren Supervisoren.

Auch muss den Mitarbeitern der konkrete Mehrwert für die tägliche Arbeit näher gebracht werden. Dieser kann von leicht konfigurierbaren Tools oder speziellen Wissensdatenbanken herrühren, die dem Agenten aufzeigen: „Damit kann ich meine Arbeit schneller und unkomplizierter bewerkstelligen.“

Frage 7: Perspektiven

Welche technischen und inhaltlichen Trends sehen Sie in diesem Bereich? Wie realistisch ist beispielweise ein durchgängiges Echtzeit-Monitoring mittels Sprachtechnologie, auf dessen Basis dann eine Schlüsselwort-bezogene Abrechnung durchgeführt wird oder die Abschlusswahrscheinlichkeit auf bestimmter Begriffskombinationen ermittelt wird?

Antwort

Eine tiefgreifende Integration moderner Technologie für Sprachanalyse ist unerlässlich. Dabei können die verschiedenen Ansätze, wie Key Word Spotting, Transkription, Kategorisierung, automatische Evaluation oder Kundenbefragungen, einen wichtigen Beitrag zur Ermittlung besonders relevanter Kundenkontakte leisten. Call-Ranking oder schlüsselwortbezogene



Abrechnung sind im Entstehen und werden in den nächsten Jahren zu verlässlichen Technologien reifen.

Die unterschiedlichen Sprachanalyse-Technologien eröffnen viele weitere Anwendungsfelder, wie z.B. Emotion Detection zur Onlineanalyse von Gesprächen, Dashboards auf der Basis von automatisierten Inhaltsanalysen, Kategorisierung von Gesprächen bis hin zur automatisierten Bewertung von Kundenkontakten.

Die tiefgreifende Integration in und die Verzahnung mit der IT-Infrastruktur der Contact Center nimmt eine immer wichtigere Rolle ein. Das QM-System muss Schnittstellen zu den TK-Anlagen inklusive ACD, IVR oder VoicePortal bieten. Es muss Daten aus den CRM, ERP oder Workforce-Management-System integrieren, diese Systeme aber auch mit Daten aus dem Qualitätsmanagementsprozess versorgen können.

Web Services auf der Basis von Service-Orientierten Architekturen werden zunehmend an Bedeutung gewinnen und eine leichte und effiziente Integration des Quality Management Systems in die IT des Contact Centers erlauben.

ASP oder besser ‚On-Demand Services‘ (ODS) ist einer der wichtigsten Trends der kommenden Jahren. Viele Unternehmen werden den ASP Ansatz nutzen, um flexibel, effizient und kostengünstig Quality Monitoring Projekte umzusetzen. Skalierbarkeit, Multimandantenfähigkeit und kundenspezifische Anpassbarkeit sind zentrale Anforderungen an On-Demand Quality Monitoring Systeme. VoIP Technologie wird die Basis für die On-Demand Lösungen sein. ODS Projekte werden neue Business- und Betriebsmodelle ebenso wie neue QM-Konzepte benötigen und erzeugen.

Frage 8: Eigener USP

Wo liegen **besondere Stärken bzw. Wettbewerbsvorteile ihres Unternehmens** in Bezug Lösungen zum Qualitätsmanagement im Contact Center?

Antwort

Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung der gesamten Kommunikation.



Mit ASC-Software können alle multimedialen Interaktionen in Contact Centern, bei Finanzdienstleistern sowie für Organisationen der öffentlichen Sicherheit dokumentiert und durch Einsatz intelligenter Sprach- und Textanalyse-Methoden ausgewertet werden.

Unternehmensprozesse können präzise analysiert und wichtige Entscheidungsgrundlagen bereitgestellt werden. Kommunikationsinhalte werden transparent, wichtige Informationen generiert und Markttrends aufgezeigt.

Durch Analyse von Gesprächsaufbau und -inhalt kann die Leistung der Mitarbeiter bewertet und ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeleitet werden.

Die bewährte Recording Plattform MARATHON EVOLUTION für traditionelle Telefonie sowie die zukunftsweisende EVO^{ip} Server Software für Voice over IP-Aufzeichnungen bilden hierbei die ideale Basis für umfassendes Liability-Recording wie auch Quality Monitoring.

Mit INSPIRATION^{pro}, welches nach der „Best-of-breed“-Strategie um zahlreiche Module von Speech Processing bis hin zu Workforce Management erweitert werden kann, wird dem Kunden das richtige Tool für ein umfassendes Qualitätsmanagement im Contact Center an die Hand gegeben.

Neben dieser umfassenden Produktpalette bietet ASC unterstützt durch ein weltumspannendes Vertriebs- und Service-Netz seinen Kunden Dienstleistungen in den Bereichen Customizing, Project Management und Support, die ihres gleichen suchen.

Diese umfangreiche Betreuung von Angebot bis zum Abschluss eines Projektes und darüber hinaus, macht ASC zum idealen Partner bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement-Zielen im Contact Center.

Vielen Dank für das Interview!