



Welchen Wert hat eine Idee?

Die Frage, „welchen Wert hat eine Idee“, hat Christian Weiler, Director Automotive bei Cirquent, bei der Fachveranstaltung callcentercircle zum großen Erstaunen der Teilnehmer wie folgt beantwortet: „Null Euro“. Der Wert einer Idee entsteht gemäß Weiler nämlich erst mit dem gezielten und durchdachten Umgang mit dieser. Der „Innovationsprozess“ wird vielfach mit einem so genannten Brainstorming gestartet und oftmals endet er auch dort. Gründe dafür sind meist nicht die fehlenden Vorschläge oder Ideen, sondern vielmehr das fehlende Ideenmanagement. Die Potenziale eines Unternehmens liegen nicht allein in seinen Ideen selbst. Der Wert einer Idee entsteht erst durch den gezielten und durchdachten Umgang mit derselben. Modernes Ideenmanagement funktioniert zielorientiert und wertschöpfend. Das Innovationsmanagement muss ein Forum für alle Mitarbeiter werden, in das produktbezogene, geschäftsmodellverändernde und organisationsentwickelnde Ideen eingebracht und in dem vorgegebene innovative Konzepte gemeinsam verfolgt werden können.

Das Unternehmen als Serviceorganisation der Zukunft

Immer lauter wird der Ruf nach neuen Ideen im Customer Service – sei es, einen Zutritt zu Up- und Cross-Selling-Aktivitäten zu finden, neue und andere IT-Lösungen zu schaffen oder einfach nur die Mitarbeiterausbildung neu zu gestalten. Call Center und Customer Service unterliegen einem ständigen Wandel. Aktuell ist zu erkennen, dass die klassische Trennung zwischen Frontoffice und Backoffice zunehmend abnimmt. Durch die integrierte Arbeitsverteilung verschwinden die Grenzen zwischen den Fachbereichen und die Serviceleistung in der Kundeninteraktion wird verbessert. Gerhard Hagenauer, Competence Unit Manager CRM & CCM bei der Cirquent, ist überzeugt, dass die Idee, dass das ganze Unternehmen zur Serviceorganisation wird, schon lange keine Idee mehr ist, sondern dass Praxisbeispiele zeigen, dass dies in verschiedenen Unternehmen bereits erfolgreich gelebt wird. Die Idee dahinter ist, dass mittels einer integrierten Lastverteilung die Kundenanrufe je nach Segment und Thema nicht mehr ausschließlich im Call Center betreut werden, sondern je nach fachlicher Verfügbarkeit auch von anderen Mitarbeitern im Unternehmen.

Kunden wollen Lösungen

Für Thomas Stöcker, Principal Customer Management bei der Cirquent, ist klar, dass die Kunden in unterschiedlichen Arten mit ihren Produkt- und Dienstleistungsanbietern in Kontakt treten wollen. Und dies einfach, schnell und in einem qualitativ hochwertigen Rahmen. Daraus abgeleitet ergeben sich drei Fragen: ERSTENS: Wie soll, unter der Berücksichtigung von Zukunfts- und Gegenwartswert der Kundenbeziehung, ein wertorientiertes Kundenportfolio als Zielbild abgeleitet werden? ZWEITENS: Wie können Unternehmen die fragmentierten Kundenkontaktpunkte verschiedener Abteilungen strukturieren und konsistent ausrichten? DRITTENS: Wie können relevante Interaktionspunkte identifiziert und deren Bedeutung und Wahrnehmung aus Sicht des Kunden analysiert und bewertet werden? Für Unternehmen im Massenmarkt heißt die Herausforderung, multiple Kundenkontaktpunkte individuell auszugestalten ohne die funktionalen und wirtschaftlich sinnvollen Grenzen zu sprengen. „Die Inbetriebnahme der integrierten Lastverteilung mit einer IT-gestützten Contact Center-Lösung ermöglicht die weitestgehend automatisierte Verteilung sämtlicher Kundenanfragen über alle Eingangskanäle – Telefon, Post, Fax und E-Mail“, bekräftigt Stöcker.

CRM und Unified Communications

Zwei wesentliche Erfolgsparameter für eine integrierte Lastverteilung sind ein funktionierendes CRM-System und eine Unified Communications-Lösung. „Aus zahlreichen Studien und Kundenbefragungen wissen wir, dass Anwender bei CRM-

Fortsetzung auf S31 →



Thomas Stöcker
Principal Customer Management
Leitung Industry TMU, Cirquent



Jürgen Petzendorfer
Regional Manager
Central & Eastern Europe, Symon



Reinhard Schüller
Solution Sales Manager Dynamics CRM
Microsoft

Erfolgsfaktoren im Ideen- und Innovationsmanagement

Offenheit und Transparenz

- ➔ Zugänglichkeit für jeden Mitarbeiter im Unternehmen
- ➔ Zugänglichkeit zu allen Bereichen des Systems
- ➔ Zugänglichkeit zu allen Informationen im System
- ➔ Bereitstellung des Wissens eines Einzelnen für alle Mitarbeiter

Kollektive Intelligenz

- ➔ Gemeinsame Entwicklung vorgegebener Konzepte
- ➔ Weiterentwicklung von Ideen durch Impulse vieler Teilnehmer
- ➔ Interaktion aller Teilnehmer führt zu einem flexibel wachsenden System
- ➔ Sammlung, Kommunikation und Austausch des Wissens
- ➔ Vernetzung von Intelligenz und Wissen gibt Impulse für neue Innovationen

Selbstregulierender Organismus

- ➔ Vermeidung von regulierenden Gremien zur Steuerung des Systems
- ➔ Bewertung von Wissen und Ideen durch die Teilnehmer
- ➔ Selbstbestimmung und Anonymität der Teilnehmer
- ➔ Bildung von inhaltlichen Strukturen (Ideen, Konzepte)
- ➔ Bildung von Teilnehmerstrukturen (Gruppen)

Wettbewerbscharakter

- ➔ Wettbewerb der Ideen, der Konzepte und des Wissens
- ➔ Imagegewinn und Sachpreise als Motivation zur Teilnahme
- ➔ Konkurrenz als Antrieb zur schnelleren Erlangung des gemeinsamen Ziels
- ➔ Demonstration der eigenen Leistungsstärke unabhängig von der Position im Unternehmen

Quelle: Cirquent, Christian Weiler



Thomas Schmutzer
Geschäftsführer
HMP



Christian Weiler
Director Automotive, Leitung M&S
Cirquent



Gerhard Hagenauer
Competence Unit Manager CRM & CCM
Cirquent

→ Fortsetzung von S29

Produkten eine einfache und logische Handhabung bevorzugen und das am besten in gewohnter Umgebung“, so Reinhard Schüller, Solution Sales Manager Dynamics CRM von Microsoft. AMR Research hat geschrieben: „Sie kennen die Anwenderprodukte von Microsoft, zum Beispiel Office? Dann kennen Sie auch schon Microsoft Dynamics CRM. Aber egal welches CRM-Tool innerhalb des Themas integrierte Lastverteilung eingesetzt wird, für alle gilt, dass die wesentlichen Parameter wie die Verknüpfung von Sales, Customer Service und Marketing gewährleistet sind und darüber hinaus ein anwenderfreundliches Handling bieten. Thomas Schmutzer, Geschäftsführer von HMP weist aus technischer Sicht darauf hin, dass Unified Communication ein zweiter sehr wichtiger Punkt wird, wenn es darum geht, dass das ganze Unternehmen zur Serviceorganisation wird. Im Wesentlichen geht es aus seiner Sicht darum, dass alle Kommunikationsmedien wie E-Mail, Fax, Call etc. über eine einheitliche Plattform abgewickelt werden. Darüber hinaus ist die Implementierung in die Unternehmenssoftware – wie ERP-Systeme – wichtig. Und Lösungen für die so genannten Mobile Workers sind ebenfalls zu berücksichtigen. „Wissen und vor allem das Wissen über die relevanten Call Center-KPIs zu teilen, ist für das Management der Kundenkommunikation essenziell wichtig“, sagt Jürgen Petzendorfer, Regional Manager von Symon. Moderne Display-Lösungen unterstützen Call Center-Mitarbeiter und Call Center-Management. Zusammengefasst kann gesagt werden, dass die Integrierte Lastverteilung zu einer Produktivitätssteigerung, erhöhten Transparenz und verbesserten Planungsgenauigkeit führt. -mca

Praxisbericht: **Telefonie plus Schriftverkehr:** **Integrierte Lastverteilung** **im Contact Center**

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe hat gemeinsam mit Cirquent ein Projekt zum Thema „Integrierte Lastverteilung“ erfolgreich abgeschlossen. In den Kundenbetreuungszentren von HUK-COBURG treffen jährlich etwa zehn Millionen Schriftstücke, zwei Millionen Faxe sowie rund zehn Millionen Telefonate ein. Unabhängig von dem durch den Kunden gewählten Kommunikationskanal, ob Telefon, Brief, Fax oder E-Mail, werden jetzt unternehmensweit sämtliche eingehenden Kundenanfragen automatisch priorisiert und dem nächsten verfügbaren Ansprechpartner mit passender Fachkenntnis zugeordnet. Eine integrierte CRM-Lösung erkennt die Auslastung der individuellen Servicemitarbeiter an den einzelnen Standorten. Sie misst nicht nur die Zahl der Vorgänge im elektronischen Posteingang, sondern berücksichtigt gleichzeitig auch das Telefonieaufkommen je Arbeitsplatz. So ist die HUK-COBURG insgesamt besser erreichbar und kann die Kundenanliegen größtenteils im ersten Schritt abschließend bearbeiten.