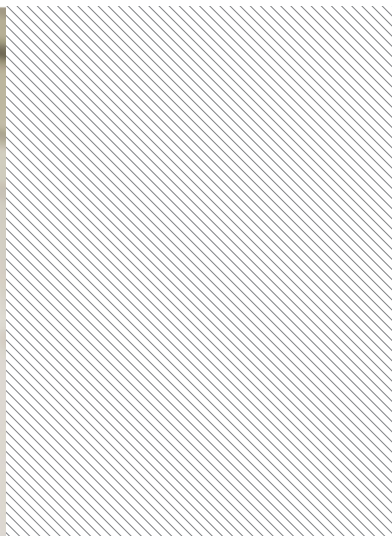


Breitband / IT

## Kunde / Mieter am Telefon.

# So wird er effizient und komfortabel beraten – CTI (Computer-Telefonie-Integration) ist die Lösung!

Telefonische Kundenberatung gehört zu den intensivsten Arbeiten im Sektorservice. Sinnvoll eingesetzt erleichtert CTI-Technologie (Computer-Telefonie-Integration) die Arbeit von Kundenberatern. Aber auch Anrufer und Unternehmen profitieren davon.



Kunden in der Warteschleife, lange Klickstrecken im System oder fehlende Dokumente und Informationen – die telefonische Kundenberatung in Wohnungsunternehmen ist eine Herausforderung. CTI kann als praktisches Bindeglied zwischen ERP-System und Telekommunikation die Mitarbeiter aktiv bei ihrer Arbeit unterstützen – und verkürzt so Wartezeit und Gesprächsdauer erheblich. Gleichzeitig werden Stressfaktoren reduziert und die Zufriedenheit steigt – bei Kunden, Beratern und letzten Endes auch beim Unternehmen.



Das Aareon-Forum findet vom 29. bis 30. November in Hannover statt. Mit einem Klick auf das Bild kommen Sie direkt zum Programm

## 1. Herausforderung: Der „Fremde“ am anderen Ende der Leitung

Häufig stehen Kundenberater schon direkt zu Beginn eines Telefonats vor der entscheidenden Frage: Wer ist die Person am anderen Ende der Leitung? Und wie kann ich dem Anrufer schnellstmöglich weiterhelfen?

Zunächst stellt sich der Anrufer zu Beginn des Telefonats namentlich vor und erläutert sein Anliegen. Doch so einfach dies klingen mag, bereits hier wartet die erste Hürde: zum Beispiel, wenn der Kunde vom Mobiltelefon anruft und die Verbindung schlecht ist. Oder eine Sprachbarriere verhindert, dass der Anrufer einwandfrei identifiziert werden kann. Nicht selten sind Namen von Anrufern so kompliziert, dass der Kundenberater kaum eine Chance hat, sie richtig zu notieren. Im besten Fall wird dann buchstabiert – die Fehlerquote dabei ist allerdings hoch.



Ein CTI-gestütztes Modul hilft hier: gekoppelt mit dem ERP-System erkennt es den Anrufer bereits, bevor der Berater das Gespräch annimmt. Dazu greift es auf die Daten zurück, die für die Telefonnummer hinterlegt sind. Die wichtigsten Informationen erscheinen unmittelbar auf dem Bildschirm des Kundenberaters. So kann dieser den Anrufer zuordnen und direkt auf seine Anliegen eingehen. Das erzeugt schon beim Gesprächseinstieg eine persönlichere Atmosphäre, die das Telefonat in die richtige Richtung führt und dazu beiträgt, die Arbeit des Beraters zu erleichtern.

Außerdem spart die automatische Erkennung wertvolle Zeit. Der Mitarbeiter kann sich so direkt auf den Kunden und die passende Lösung für sein Problem konzentrieren. Davon profitiert auch das Unternehmen, denn jede gesparte Sekunde Gesprächszeit bedeutet mehr Effizienz. Zudem führen kürzere Anrufe zu mehr Zufriedenheit bei den Kunden. Denn je weniger Zeit in Anspruch genommen wird, desto kürzer fällt die Wartezeit in der Schleife für den nächsten Kunden aus. Jeder Anrufer erhält so schneller Auskunft zu seinem Anliegen. Auch wenn der Kunde nicht unmittelbar zugeordnet werden kann, da er von einer nicht hinterlegten Telefonnummer anruft, hilft das CTI-Modul: Per phonetischer Suche werden Vorschläge generiert, die bei der Identifikation unterstützen. Handelt es sich um einen neuen Kunden, kann dieser mit wenigen Klicks und unmittelbar im System erfasst werden. Zukünftig stehen dann auch seine Daten zur Verfügung.

## 2. Herausforderung: Zugriff auf Ereignisse und Dokumente

Worst-Case-Szenario: Der Kundenberater nimmt ein Telefonat an und der Kunde ist bereits ungeduldig bis gereizt. Denn zuvor hatte der Hilfesuchende schon einige Minuten seiner kostbaren Zeit in der Warteschleife verbracht. Umso schneller möchte der Berater helfen, um weiteren Ärger zu vermeiden. Doch wo war gleich das benötigte Dokument? Die Suche quer durch das ERP-System beginnt und der Kunde wird zunehmend ungeduldiger. Erst nach gefühlten Minuten wird der Berater fündig – die Stimmung des Anrufers ist jedoch bereits auf einem Tiefpunkt. Keine gute Basis für das weitere Gespräch!

Auch folgender Stressfaktor dürfte den meisten Beratern bekannt sein: Der Weg zu dem richtigen Formular oder einem bestimmten Ereignis in der Historie des Kunden ist einfach zu lang oder schlicht nicht intuitiv. Gerade bei Dokumenten, die etwas seltener benötigt werden, dauert das Suchen meist etwas länger.

Aber auch hierfür hält das CTI-Modul eine passende Lösung bereit. Ist der Kunde bereits im System, stehen dem Berater die verknüpften Dokumente – zum Beispiel Verträge oder Aktivitäten – direkt zu Beginn des Gesprächs zur Verfügung. Sie erscheinen als Verknüpfungen automatisch und übersichtlich sortiert auf der Benutzeroberfläche. Teilweise kann der Servicemitarbeiter diese Interfaces sogar nach eigenen Vorstellungen und Kriterien individualisieren. Auch das spart Klickwege und somit Arbeitszeit – und erleichtert die Arbeit des Kundenberaters.

## 3. Herausforderung: Mehrere Anliegen gleichzeitig

Das Gespräch beginnt und der Anrufer legt gleich los: Mit mehreren Anliegen auf einmal überfällt er den Berater. Dieser muss jetzt nicht nur den Überblick über die einzelnen Sachverhalte, sondern auch über sein System behalten. Um jeden der Punkte zu erfassen, greift er zum Stift, notiert alles auf einem Block. Erst nach dem Gespräch wird er die benötigten Formulare suchen und die Informationen übertragen. Dabei merkt er schließlich, dass er einige seiner eilig festgehaltenen Notizen nicht mehr entziffern kann. Diese Daten werden später fehlen.

Problematisch ist jedoch nicht nur der Informationsverlust, sondern auch die Zeit, die der Kundenberater für die doppelte Erfassung benötigt. In den Minuten, die er mit der Übertragung und dem Entziffern seiner Mitschriften verbringt, warten schon die nächsten Anrufer in der Leitung. Die Lösung dieser Herausforderung liegt bei der Vivawest in einer individuellen Benutzeroberfläche, die es ermöglicht, verschiedene Sachverhalte zeitgleich zu bearbeiten und zu erfassen.

## Sinnvolle Weiterentwicklung:

### individuelle Oberflächen für die Kundenberater bei VIVAWEST



Gemeinsam mit den VIVAWEST-Kundenberatern entwickelte Aareon diese individuellen Oberflächen für die Zentrale Kundenberatung. Dies erfolgte im Aareon DesignLab im Rahmen von Design Thinking Workshops – einem strukturierten Prozess zur Entwicklung neuer, digitaler und vor allem nutzenorientierter Lösungen. Bei dieser Methode werden in enger Abstimmung mit dem Kunden und seinen Mitarbeitern Geschäftsprozesse neu gedacht und direkt visualisiert. Es wird also ganz praxisnah eine Oberfläche inklusive Prozessablauf entworfen: Wie sieht die Customer Journey aus, wie begegnet man den Anforderungen der Anwender (zum Beispiel Mitarbeiter, Mieter) am besten? Erst im zweiten Schritt macht man sich über die technische Realisierung Gedanken.

Michaela Ernst, Fachbereichsleiterin Zentrale Kundenberatung bei VIVAWEST: „Es war für mich

eine völlig neue Vorgehensweise. Zunächst wurden die betroffenen Mitarbeiter und die Prozesse beschrieben. Dann wurden ohne Blick auf die heutigen Oberflächen in einem sehr kreativen Prozess Skizzen (sog. Mock-up's) von den neuen Oberflächen erstellt. Der Oberflächendesigner hat besonders darauf geachtet, dass immer die gleichen Elemente für die gleichen Funktionen (Absprung, Hover, Dialogfenster, etc.) genutzt werden und dass die Oberfläche logisch aufgebaut ist, damit sie möglichst intuitiv bedienbar ist.“

Durch die intuitive Bedienbarkeit der Oberfläche gab es im Praxiseinsatz bei den VIVAWEST-Kundenberatern nur wenig Schulungsbedarf und insgesamt eine große Zufriedenheit, da ihre Wünsche bei der Entwicklung mitberücksichtigt wurden.

Auch Michaela Ernst ist von der individuellen CTI-Lösung überzeugt: „Unsere neue Oberfläche ermöglicht es, mehrere Anliegen eines Kunden zeitgleich zu erfassen und diese im Nachgang den Vorgängen zuzuordnen. Der Kundenberater behält den Überblick und kann alle Anliegen und Informationen direkt während des Gesprächs digital erfassen – ohne doppelten Zeitaufwand und Übertragungsfehler.“

### CTI: Zeit- und Kostenersparnis, besserer Service, weniger Stress

Die Arbeit in der telefonischen Kundenberatung gehört zu den stressintensivsten Beschäftigungen in Wohnungsunternehmen. Die Mitarbeiter sind unentwegt mit Anrufern konfrontiert, die es zu identifizieren und zuzuordnen gilt sowie deren Anliegen möglichst schnell zu bearbeiten sind. Jede technische Optimierung und Zeitersparnis versprechen somit einerseits eine Entlastung der Kundenberater und andererseits eine höhere Servicequalität.

Ein CTI-Modul als Schnittstelle zwischen Telefonanlage und ERP-System schafft es, solche Potenziale auf mehreren Ebenen zu realisieren, indem es verschiedene Herausforderungen des Servicemitarbeiters löst. Dadurch sinkt dessen Stresslevel und er kann sich auf seine Kernaufgabe konzentrieren: dem Anrufer zu helfen! Während das zur Verbesserung des Arbeits-Settings des Beraters beiträgt, profitiert auch das Unternehmen davon. Es spart Kosten im Service ein, indem die Dauer der Anrufe reduziert wird. Außerdem steigt die Effizienz des Personals, da die krankheitsbedingten Ausfälle zurückgehen.

Dem stimmt auch Michaela Ernst zu: „Für uns bedeutete die Entscheidung für die Realisierung der Computer-Telefonie-Integration eine ‚Win-Win-Win-Situation‘“.

**Ina Tauchnitz**

**Stefanie Meik**

**Sabine Fichtl**

MEDIENPARTNER: **Wohnungswirtschaft heute.**  
Fakten und Lösungen für Profis



## wowi golftour 2017

### STATIONEN DER TOUR 2017:

- 12.05.2017 TURNIER NORDDEUTSCHLAND
- 16.06.2017 TURNIER BERLIN | BRANDENBURG
- 30.06.2017 TURNIER BADEN-WÜRTTEMBERG
- 14.07.2017 TURNIER NORDRHEIN-WESTFALEN
- 18.08.2017 TURNIER HESSEN | RHEINLAND-PFALZ
- 15.09.2017 TURNIER BAYERN
- 14.10.2017 TURNIER SACHSEN-THÜRINGEN / SIEGERTURNIER

ANMELDUNG &  
WEITERE INFORMATIONEN UNTER:  
**WWW.WOWIGOLFTOUR.INFO**

VERANSTALTER: PRESSECOMPANY GMBH

PREMIUM-SPONSOREN:

**ista**

Dr. Adams Consulting

**JUNKERS**  
BOSCH

**KERMI**

**innogy**

**Roto**  
Das Dachfenster.

**GRUNDFOS**