

Top-Kundenservice als Verkaufsargument

Für M-net ist die Unterstützung der Privat- und Geschäftskunden erfolgsentscheidend

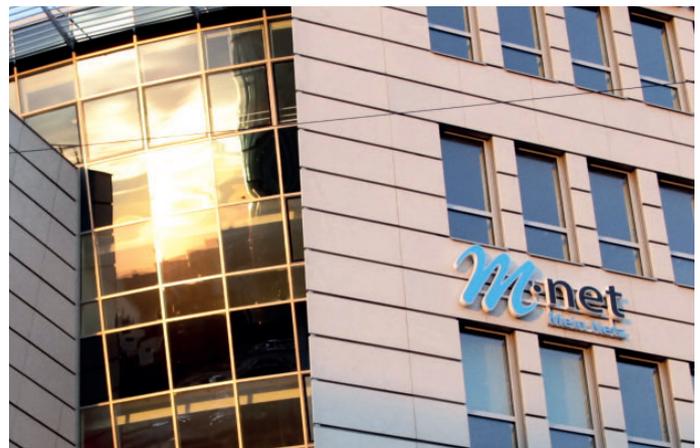
Als Telekommunikationsanbieter versorgt M-net große Teile Bayerns, den Großraum Ulm sowie weite Teile des hessischen Landkreises Main-Kinzig mit Kommunikationstechnologie. Neben der stetig wachsenden Zahl an Privatkunden steigert M-net auch die Zahl der Geschäftskunden fortlaufend. Hierzu zählen beispielsweise die Nürnberger Versicherung, Kuka, Infineon und die Börse München. Um seine anspruchsvollen Kunden ideal zu unterstützen und seine Wettbewerber durch bestmöglichen Service hinter sich zu lassen, setzt M-net auf eine ContactCenter-Lösung von Sikom.



Nur wenige Wirtschaftszweige sind so hart umkämpft wie der Telekommunikationsmarkt: Geschäfts- und Privatkunden haben immer höhere Ansprüche an Sprach- und Datendienste auf Festnetz- sowie Mobilfunkbasis. Gleichzeitig herrscht seit Jahren ein extrem harter Preiswettbewerb. Dies gilt auch für komplexe Standortvernetzungen und die Bereitstellung breiter nationaler und internationaler Radio- und TV-/HDTV-Angebote.

Um in Sachen Leistung seine Position zu behaupten betreibt M-net ein eigenes, modernes Glasfaser-Hochgeschwindigkeitsnetz mit mehreren Tausend Kilometern Gesamtlänge. Dieses wird sukzessive weiter ausgebaut. So investierte das Unternehmen allein in den vergangenen Jahren mehrere Hundert Millionen Euro in den Ausbau der Glasfasernetze in vielen Städten und Gemeinden in Bayern und dem hessischen Main-Kinzig-Kreis.

Der Erfolg gibt dem Unternehmen Recht: So steigt die Zahl an Privatkunden sowie von kleinen und mittelständischen Betrieben kontinuierlich. Von den ITK-Dienstleistungen profitieren dabei Organisationen wie die Stadtwerke München und die Diakonie Bayern sowie das Funkhaus Nürnberg, München Ticket und Möbel Inhofer.



M-net in München

Kunden erwarten mehr als schnelle Netze und faire Preise

Und dennoch: Attraktive Preise und hochwertige Angebote sind es nicht alleine, die einem Unternehmen wie M-net dauerhaften Erfolg garantieren. Das Thema Kundenservice gewinnt weiter an Bedeutung und wird zu einem ganz wesentlichen Faktor im Wettbewerb. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an die Technologie, die im Service-Center zum Einsatz kommt.

„Im Jahr 2010 haben wir zunächst ein Data Warehouse-Projekt gestartet, um möglichst viele Daten in das Reporting zu integrieren. Allerdings stießen wir dann doch schnell an die Grenzen der Leistungsfähigkeit unserer TK-Systeme, die nicht datenbankfähig waren“, erinnert sich Dieter Lehmeier, Abteilungsleiter Kundencenter bei M-net. „Wir wollten aber mehr Konfigurationsmöglichkeiten, maximales Reporting, leistungsfähiges Routing und einen Outbound-Dialer. So machten wir uns auf die Suche nach einem Partner, der in Sachen Größe und Schnelligkeit zu unserem Unternehmen passte.“

Die Wahl fiel schließlich auf die Sikom Software GmbH, deren Lösung AgentOne® ContactCenter im Jahr 2012 den Betrieb aufnahm. Die ursprünglich geplanten 100 Lizenzen wurden dabei rasch auf 200 Lizenzen aufgestockt.

AgentOne® ContactCenter zeichnet sich neben seinem großen Funktionsumfang durch eine offene Architektur aus. Das Kernprodukt verfügt über frei programmierbare Schnittstellen, sodass sich mit AgentOne® besonders wirtschaftliche, maßgeschneiderte, Lösungen für die individuell vorliegenden Anforderungen realisieren lassen. AgentOne® ContactCenter bietet seit jeher umfangreiche Routingmöglichkeiten und kann beispielsweise die Durchwahlnummer jedes Mitarbeiters wie einen eigenen Service behandeln. So werden Prozesse und Strukturen optimal abgebildet.

Die Softwaresuite basiert auf der IVR-Software VoiceMan, welche Anrufe entgegennehmen und Ansagemanagement, Sprachdialoge und Informationsmanagement ermöglicht. Das ContactCenter-Modul AgentOne® verteilt eingehende Anfragen und alle anderen Medien optimal auf die Mitarbeiter. Diese, auf den ersten Blick einfache Architektur, macht das AgentOne® ContactCenter für die externe Kommunikation und auch für interne Service-Center zu einem idealen Werkzeug, unabhängig von der umgebenden Systemlandschaft. Vor Kurzem wurde AgentOne® ContactCenter außerdem von Cisco zertifiziert.

Einsatz in mehreren Bereichen

Insgesamt beschäftigt M-net rund 850 Mitarbeiter, und 150 davon unterstützen an den Standorten in Nürnberg und München den Kundenservice. Dazu kommt noch – im Umfang je nach Bedarf – die Unterstützung durch einen externen ContactCenter-Dienstleister. Zu den Aufgaben der Serviceteams gehören neben Telesales vor allem die Störungsannahme und die Beratung. Aber auch intern nutzt M-net die Lösung von Sikom: das IT-Helpdesk, die Geschäftskundenmanager und die Buchhaltung profitieren von AgentOne®.

Der Vorteil liegt auf der Hand: Da sämtliche Kommunikation über die Plattform läuft können



Hilfe & Unterstützung im M-net Kundencenter

Kennzahlen und Servicelevel für alle Kontakte und Abteilungen erhoben werden, die dann für die Prozess- und Ressourcenoptimierung genutzt werden.

Ein weiteres Argument überzeugte die Entscheider bei M-net von Sikom: AgentOne® konnte ideal mit der vorhandenen Telefonanlage kombiniert werden – die Anschaffung einer neuen TK-Lösung war somit nicht notwendig. „Da haben wir natürlich bares Geld gespart“, erinnert sich Dieter Lehmeier. „Außerdem haben wir vor der Inbetriebnahme mit Sikom einen professionellen Workshop durchgeführt, in dem wir das Projekt sehr effizient planen konnten. Davon haben wir dann sowohl in der Startphase als auch dann im Regelbetrieb sehr profitiert.“

Performance messen, analysieren, verbessern ... und wieder messen

Transparenz im Kundenservice ist für M-net die entscheidende Voraussetzung für kontinuierliche Verbesserungen. So werden mit AgentOne® Contact Center beispielsweise die komplett automatisierten Kundenzufriedenheitsbefragungen – via Telefon – realisiert und die Bewertungen den verschiedenen Teams zugeordnet. Auch die Leistungen der internen Teams können durch die Lösung von Sikom bestimmt werden – bei dem externen Dienstleister sogar so detailliert, dass die Leistungsdaten den einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden.



Dieter Lehmeier, Abteilungsleiter Kundencenter

„Da uns der Kundenservice als Wettbewerbsfaktor extrem wichtig ist, arbeiten wir stetig an dessen Verbesserung. Dazu gehört auch die permanente Weiterentwicklung unserer Systeme“, berichtet Dieter Lehmeier. „Die Lösung von Sikom erweist sich auch hier als ideal, da wir mit Hilfe von Sikom schon zahlreiche Erweiterungen und Anpassungen an neue Anforderungen realisieren konnten.“

Dazu gehört beispielsweise eine Vor-Identifikation des Anrufers durch die Integration von AgentOne® mit der CRM-Lösung von M-net. Die Software gibt dem Anrufer eine ID-Nummer, die AgentOne® übermittelt wird. Somit können beispielsweise Premium-Kunden priorisiert werden und die Servicemitarbeiter bekommen sofort alle individuellen Daten aus dem CRM angezeigt.

Weitere Pläne in der Schublade

Zur historischen Datenauswertung setzt M-net gegenwärtig auf die Data Warehouse-Lösung. Den Intraday-Views und die Realtime-Analyse über das Geschehen im ContactCenter gewährt AgentOne® von Sikom. So sehen Agenten, Teamleiter und Management – je nach Zugriffsrechten – was im Kundenservice aktuell geschieht.

Für die Zukunft plant M-net zusätzlich einen Soll-Ist-Vergleich auf Basis von AgentOne® zu implementieren – in Echtzeit. Außerdem strebt das Unternehmen an die Auslastung seiner Mitarbeiter zu optimieren, die anfallenden Aufgaben fair zu verteilen und das Routing der Anliegen auf weitere Medien auszudehnen.

Konkret bedeutet das: während das E-Mail Routing bereits umgesetzt ist, plant M-net den Einsatz von AgentOne® auch für das Management von PDF. Hierzu werden das CRM und das Dokumenten-Management-System mit AgentOne® verknüpft. „Wir können so alle Anfragen ideal verteilen und deren Bearbeitung messen, was uns wieder hilft den Service zu verbessern“, erläutert Dieter Lehmeier. „Eventuell folgt dann in Zukunft sogar die Integration und das Routing von Chat-Anfragen an den Kundenservice. Auch hier bin ich guter Dinge, dass uns AgentOne® als ACD – und somit als zentrales Reporting- und Steuerungswerkzeug für alle Serviceprozesse – wie bisher super unterstützen wird.“

Über M-net

Als regionaler Telekommunikationsanbieter versorgt M-net große Teile Bayerns, den Großraum Ulm sowie weite Teile des hessischen Landkreises Main-Kinzig mit Kommunikationstechnologie. Das Portfolio ist dabei auf den Kommunikationsbedarf von Geschäfts- und Privatkunden ausgerichtet und reicht von Sprach- und Datendiensten – auf Festnetz- sowie Mobilfunk-Basis – über komplexe Standortvernetzungen bis hin zur Bereitstellung eines nationalen und internationalen Radio- und TV-/HDTV-Angebots. Als einer von wenigen Anbietern betreibt das Unternehmen in weiten Teilen Bayerns eigene Glasfasernetze in einer besonders ausfallsicheren Ringstruktur.

Die Herausforderungen

- Reporting und Routing für über 150 interne und externe Servicemitarbeiter

Die Lösung

- Routing von Telefonkontakten verteilt über 2 Standorte und externe Dienstleister
- Integration interner Abteilungen
- Ergänzung durch Zusatzfeatures
- Monitoring und Analyse in Echtzeit
- Priorisierung von Premium-Kunden

Der Nutzen

- Verbesserung der Erreichbarkeit
- Optimierte Personalplanung und maximale Transparenz
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Über Sikom

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen. Auf der Basis offener Standards realisiert Sikom leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen.

Kernprodukte des umfassenden Portfolios sind das mehrfach ausgezeichnete, multimodale Spracherkennungssystem VoiceMan®, die ContactCenter Suite AgentOne® und der AgentOne Dialer® für die effiziente Outbound-Kommunikation.

Neben zahlreichen Auszeichnungen ist Sikom Preisträger des Nachhaltigkeitspreises des Innovationspreises der deutschen Wirtschaft 2010. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern, kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Telekom, INTER Versicherungen, Bausparkasse Schwäbisch Hall, Techem, Hess Natur, Flughafen München, zahlreiche Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern.
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

www.sikom.de

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: info@sikom.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter:
06221-13788 0

(2015/07/31)