

Kann ein Callcenter die Effizienz einer Abo-Abteilung erhöhen?

Praxisbeispiel: DSW21 und O-TON Call Center Services GmbH

So schwierig es ist, Neukunden zu gewinnen, so wichtig ist es für die Verkehrsunternehmen, Abo-Kunden zu gewinnen bzw. zu halten. Wichtige Voraussetzung für die Kundenbindung ist unter anderem eine schnelle und präzise Beantwortung von Fragen und Wünschen.

Bei DSW21/Dortmunder Stadtwerke kümmern sich qualifizierte Profis in der Abonnenten-Abteilung um diese Kundengruppe. Pünktuell entsteht hier jedoch ein sehr hohes Anruferkommen, zum Beispiel nach dem Versand von Anschreiben an die Abonnenten. Dadurch kommt es zu einer enormen Belastung und die Ressourcen für die Kernaufgaben bei der Abonnentenbetreuung sind gebunden. Sowohl in Bezug auf die Kundenzufriedenheit als auch im Hinblick auf ressourcenoptimiertes Arbeiten war also eine Unterstützung der Abo-Abteilung erforderlich.

Mit der O-TON Call Center Services GmbH hatte DSW21 schon einen Partner an seiner Seite, mit der die Zusammenarbeit in den Bereichen Fahrplan- und Tarif-Hotline inklusive Beschwerdeannahme erfolgreich und effektiv verläuft. So entstand die Idee, dass O-TON die Abo-Abteilung von DSW21 bei der telefonischen Betreuung der Kunden unterstützen sollte.

Mit einer Vorlaufzeit von sechs Wochen startete das Projekt am 10. Dezember 2007.

Projektstart: Voraussetzungen – Rahmenbedingungen – Startphase

Die technischen Voraussetzungen wurden geschaffen: O-TON erhielt einen



Andrea Engelke,
Leiterin Vertrieb,
DSW21,
Dortmund



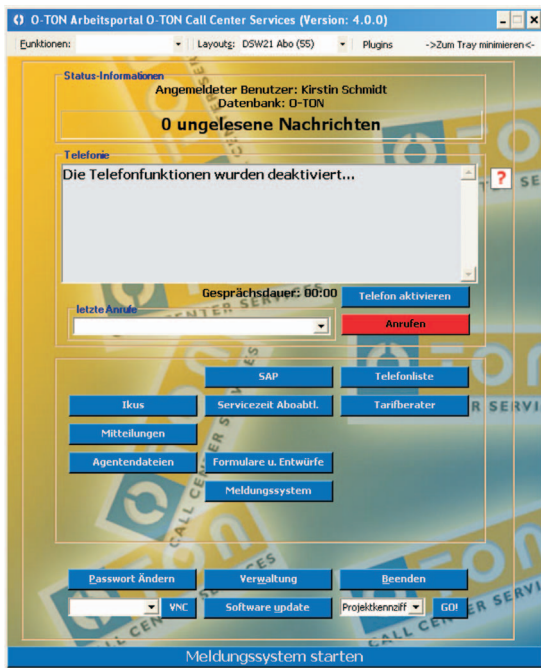
Kirstin Schmidt,
Leiterin Marketing/Vertrieb,
O-TON Call Center Services GmbH,
Dortmund

Lesezugang zum Vertriebssystem von DSW21, SAP-PT – über eine gesicherte Leitung. Es wurde eine eigene Abo-Hotline mit DSW21-Rufnummer geschaltet. Dazu wurden die Begrüßung sowie das Wartefeld und der Text für die Ansage außerhalb der Erreichbarkeit vereinbart und es wurde in der Telefonanlage des Callcenters eine Gruppe eingerichtet, der dann die spezialisierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugeordnet werden können.

Zu Beginn des Projekts wurde die Hotline zu den gleichen Zeiten besetzt wie die Abo-Abteilung; eine Weiterleitung rund um die Uhr an O-TON mit Einrichtung einer Ansage außerhalb der Telefonzeiten gewährleistet eine größtmögliche Flexibilität in der Erreichbarkeit. Die neue Hotline-Rufnummer wurde über Kundenanschreiben, in Prospekten sowie an Haltestellen, im Internet und anderen Medien kommuniziert. Für die Einführung und Steuerung, in-

klusive Qualitätssicherung, wurde bei O-TON eine eigene Projektleitung beauftragt. Ausgehend von der Erwartung von durchschnittlich 100 Anrufen pro Tag bestand in der Startphase im Callcenter das Team aus 40 Mitarbeiter/innen am Telefon, den Agentinnen und Agenten. Diese werden im Alltag betreut von der anwesenden Teamleitung; sie alle erhielten im Vorfeld eine Einführung in die Inhalte des Auftrages und eine SAP-PT-Schulung. Somit wird gewährleistet, dass die Anrufe ausschließlich bei den Telefonagenten mit DSW21-Abo-Qualifikation eingehen und in guter Qualität bei optimaler Erreichbarkeit bearbeitet werden können.

Für einen reibungslosen Ablauf wurde vereinbart, dass O-TON alle Informationen von DSW21 rund um die Betreuung der Abonnenten erhält. Dabei handelt es sich um Anschreiben an die Kunden, spezielle Aktionen und Informationen sowie nicht zuletzt um die



Zur optimierten Bearbeitung der Anfragen steht den Agenten ein Layout im O-TON Arbeitsportal zur Verfügung.

im VRR-Raum durchgeführte Tarifstruktureform mit intensivem Beratungsaufwand.

Durch die intensive Schulung wurden von Anfang an viele Themen vom O-TON-Team abgedeckt. Fragen rund ums Ticket, z.B. zu Ticketänderungen, Gültigkeit oder Stand der Kündigung, Buchungsinformationen, Mahnungen, Abonnten-Service, werden durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hilfe des Lese-Zugangs zum Vertriebs-Programm beantwortet.

Durch eine entsprechende Datenschutzvereinbarung wurde auch dem sensiblen Thema Datenschutz ausreichend Rechnung getragen. Alle Mitarbeiter/innen bei O-TON sind entsprechend verpflichtet und geschult worden.

Notwendig waren klare Absprachen, welche Punkte nicht von O-TON am Telefon geklärt, sondern weitergeleitet werden. Dazu gehören Adressänderungen, die eine Bearbeitung in SAP-PT notwendig machen, oder Anfragen nach Ratenzahlungen oder Sonderkonditionen. Auch Inkasso-Fragen und Bonitätsprüfungen werden an die Abo-Abteilung weitergeleitet, entweder direkt telefonisch oder per E-Mail auf Basis einer Vorlage.

Zur optimierten Bearbeitung der Anfragen steht den Agentinnen und Agenten ein Layout im O-TON Arbeitsportal zur Verfügung, das alle notwendigen Programme und Infos schnell zugänglich macht. So kann auf einen „Klick“ geprüft werden, ob die gewünschte Ansprechperson noch Dienst hat oder die Anfrage effizienter direkt als E-Mail aufgenommen werden sollte.

Projektdurchführung – Ausbau des Projektes

Ziel war es, dass die Abo-Kunden die Nummer von DSW21 immer stärker nutzen, um die erwünschte Entlastung der Abo-Abteilung zu erreichen. Durch die intensive Kommunikation der Hotline wurde eine Anrufsteigerung von 2 350 Anrufen im Januar 2008 (Tageschnitt: 100, Spitze 250) auf 3 500 Anrufe im Juli 2008 (Tagesschnitt 150 Anrufe, Spitze 250) erreicht. Die Tendenz ist weiter steigend.

Zur Optimierung der Unterstützung dienten die regelmäßig stattfindenden Projektgespräche; sie führten schließlich auch zum Ausbau der erfolgreichen Zusammenarbeit: Die Erhöhung der Mitarbeiterzahl für das Projekt auf 60 im Mai 2008 erlaubte die Erweiterung der Erreichbarkeit des Abo-Service (jetzt einheitlich montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr).

Außerdem wurden die Rahmenbedingungen erweitert: Durch klare Kommunikationswege und Zuständigkeiten sowie eine deutlich definierte Sprachregelung kann das Team von O-TON mehr Fälle als in der Startphase direkt am Telefon regeln.

Fazit und Ausblick

Inzwischen erhalten 93 % der Kunden direkt am Telefon eine qualifizierte Auskunft durch die Mitarbeiter/innen von O-TON, nur 7 % müssen an DSW21 weitergeleitet werden.

Das Fazit der ersten Projektmonate spricht eine klare, erfolgreiche Sprache: Ja, ein Callcenter kann die Effizienz einer Abo-Abteilung erhöhen, denn die Aufteilung der Aufgaben führt zur gewünschten Entlastung der Abo-Abteilung. Und das wiederum ermöglicht die Zielerreichung in jeder Hinsicht: Eine qualitativ hochwertig arbeitende Abo-Abteilung, deren Fachleute genügend Zeit für ihre Kernaufgaben haben, sowie eine Steigerung der Servicequalität und damit eine hohe Kundenzufriedenheit.

Auf der Grundlage der erfolgreichen und viel versprechenden Projektdurchführung ist der weitere Ausbau der Zusammenarbeit von DSW21 und O-TON das nächste Ziel. Weitere Informationen zum Projekt erhalten Sie beim O-TON-Fachseminar am 20. November in Dortmund.

(www.o-ton-online.de/fachseminar)

Tageswerte
Januar bis Juli
2008
(Bilder: O-TON).

