

e-business und Call-Center: die nächste Generation.

*IP.CRM: Sprach-Daten-Integration in Verbindung mit Customer
Relationship Management revolutioniert Ihren Kundenservice*



Der exklusive Kontakt zum Kunden ist wettbewerbsentscheidend.

In der e-business Welt hat sich die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren, verändert. Die technologischen und damit organisatorischen Entwicklungen haben neue Perspektiven für den Kundenkontakt eröffnet. Neben außendienstorientierten Vertriebsstrategien haben sich Call-Center fest etabliert. Die meisten Unternehmen haben erkannt, wie wichtig ein qualitativ hochwertiger persönlicher Kontakt zum Kunden ist. e-business in seiner Vorstufe E-Commerce bindet zwar den Kunden 'elektronisch' mit ein. Doch dieser Kontakt bleibt oft anonym und beschränkt sich auf den Kauf oder Verkauf von Waren und Dienstleistungen über elektronische Netze.

Diese anonyme Stufe der Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden gilt es zu überwinden. Die Interaktion muss auf einer höheren Stufe, nämlich personalisiert und maßgeschneidert, stattfinden. So lassen sich neue Potenziale in der Kundenbindung, in der Kundenzufriedenheit und damit letztlich neue Umsatzpotenziale erschließen. Mittels heutiger Technologien und einem neuen Ansatz in der Architektur lassen sich darüber hinaus deutliche Kostensenkungspotenziale nutzen.

Dabei ist es nicht mehr ausschlaggebend, wo Ihr Unternehmen seinen Standort hat oder ob es persönlich gut erreichbar ist. Die Qualität des Kundenservice per Telefon und online – ob im Business-to-Consumer- oder im Business-to-Business-Umfeld – dient heute zunehmend als Differenzierungsmerkmal gegenüber den Mitbewerbern.



Kunden erwarten beim Kontakt Schnelligkeit und Kompetenz.

Der entscheidende Schritt, den Sie in Ihrem Unternehmen dafür tun müssen, ist es, verschiedene Kommunikationskanäle miteinander zu verknüpfen. Es gibt mannigfache Verbesserungsansätze, um aus dem Nebeneinander von Daten, Kommunikationsformen und Kontaktkanälen ein Miteinander zu machen und neue Servicestärken zu gewinnen, wie zum Beispiel in folgenden Situationen:

- *Ein Telefonanruf geht im Call-Center ein, wird aber nicht an die entsprechende Fachabteilung weitergeleitet.*
- *Eine Faxmitteilung landet in der falschen Abteilung und wird nicht weiterbearbeitet.*
- *Ein Kunde beschwert sich, weil der Mitarbeiter im Call-Center keine aktuellen Informationen über sein Anliegen besitzt und nicht sofort in der Lage ist, den Vorgang aus der Datenbank auf seinen Arbeitsplatz zu holen.*

Um solche Fehler zu vermeiden, müssen alle Zugangskanäle, die Kunden für den Kontakt mit Ihrem Unternehmen nutzen, konsolidiert sein. Damit geben Sie Ihren Kunden das Gefühl, dass Ihr Unternehmen einen einheitlichen, zentralisierten Blick auf ihn hat. So, als wenn ein Kunde Ihr Geschäft betritt und für alle Verkäuferaugen präsent ist.



Die Grundlagen dazu werden in Form von IP (Internet Protocol)-basierten Call-Centern und mittels strukturierter Datenbestände geschaffen. Geben Sie Ihrer Organisation den entscheidenden Impuls mit Hilfe der Sprach-Daten-Integration und integrierten Customer-Relationship-Management-Implementationen.

Die Verbindung mit CRM-Anwendungen versetzt Ihr Unternehmen in die Lage, verschiedenste Up- und Cross-Selling-Chancen wahrzunehmen. Mit CRM-Tools steuern Sie zum Beispiel gezielte Marketingkampagnen. Bestands- und Neukundenbeziehungen können optimal gepflegt werden. Dabei genießen Bestandskunden nach der bekannten Marketingregel stets Priorität, weil es wesentlich teurer für ein Unternehmen ist, neue Kunden zu werben, als bereits bestehende, profitable Kunden weiterhin gut zu betreuen und zu behalten.

Doch auch ohne weitergehende CRM-Anwendungen macht sich der Einsatz der IP-Telefonie bereits durch eine höhere Servicequalität bemerkbar.



1 2 3 4 5 0 0 2 6 8 8 9 9 8 4 6 5 1 6 3 5 1 0 3 3 0 7 5

Die auf diesem System aufbauenden Anwendungen lassen sich problemlos nach oben skalieren. Es entstehen weniger Kosten, um zusätzliche Telefonleitungen bereitzustellen und zu betreiben. Außerdem werden weniger Geräte benötigt. Die Integration mit Back-Office-Anwendungen ist leichter. Updates oder Erweiterungen lassen sich einfach durchführen.

Konsequente Integration von Kundenanwendungen.

Die Sprach-Daten-Integration per IP-Telefonie ist eine besonders interessante Option für Ihr Unternehmen, wenn:

- *Sie beispielsweise neue Call-Center einrichten, keine herkömmliche Telefontechnik einsetzen wollen und lieber auf ein zukunftssträchtiges Modell setzen.*
- *Ihre bestehende Telefonanlage an ihre Kapazitätsgrenzen gelangt ist und ohnehin erweitert werden muss.*
- *Sie eine bessere technische Infrastruktur und mehr Optionen fordern, um neue Technologien zu integrieren.*
- *Sie nur noch ein einheitliches, echtzeitfähiges Netz fordern, um Ihre Kunden schneller bedienen zu können.*
- *Sie nach sinnvollen Möglichkeiten suchen, um zum Beispiel mobile Mitarbeiter einzubinden.*
- *Mehrere örtlich verteilte Call-Center zu einem einzigen, großen 'virtuellen' Call-Center verbunden werden sollen.*
- *Kosten trotz besserer Servicequalität und optimaler Kundenbeziehungen nachhaltig gesenkt werden sollen.*
- *Neue Umsatzpotenziale erschlossen werden sollen: Kunden kommen gerne wieder, empfehlen Sie weiter, leisten positive Mund-zu-Mund-Propaganda.*

Verwandeln Sie jeden Kundenkontakt in einen Gewinn für das Unternehmen. Die IP-Telefonie hat einen unschätzbaren Vorteil: Durch die Integration in Unternehmensanwendungen können Kontakte intelligenter, das heißt systemgestützt bearbeitet werden (kontextsensitives Routing). Sie können weitere Funktionalitäten wie Web-Collaboration, Call-me-Buttons oder Call-back-Buttons bereitstellen.

Willkommen – Synergie-Effekte im Dialog mit dem Kunden.

Das Miteinander von Sprache und Daten setzt die Abkehr von der traditionellen Telefonie voraus. Die Zukunft gehört der Internet-Telefonie. Die IP-Telefonie stellt einen Durchbruch dar: Sie basiert auf offenen Standards und ermöglicht die integrierte Sprach- und Datenübertragung. Die entsprechenden Produkte (auch Voice-over-IP-Produkte genannt) haben sich seit einiger Zeit etabliert. Dabei lassen sich heute klassische Telefontechnologien und IP-Telefonie durchaus parallel betreiben.

Telefonate, E-Mails und Fax-Dokumente laufen nicht mehr getrennt im Unternehmen ein. Sie können vom Call-Center-Mitarbeiter – zentral für jeden einzelnen Kunden – einheitlich an seinem Desktop-PC bearbeitet werden. Der Arbeitsplatz wird zur Schaltzentrale. 'Unified Communication/ Messaging' lautet das Schlüsselwort.



IBM realisiert integrierte CRM-Lösungen auf der Basis von IP-Call-Centern.

IBM Global Services als e-business Spezialist arbeitet eng mit maßgeblichen Unternehmen der Telekommunikation und Serviceanbietern zusammen und bietet End-to-End-Lösungen auf hohem Niveau an: von Voice-over-IP-Call-Centern bis zur Integration von CRM-Systemen, zum Beispiel von Siebel. Die Dienstleistungspalette bei zukunfts-sicheren Konzepten für Ihren Kundenservice reicht von der Analyse über das Design bis zur Realisierung. Damit entstehen Komplettlösungen, die auf bewährten technologischen Grundlagen und viel Know-how aufbauen.

Cisco Systems ist führend in Kommunikations- und Infrastrukturlösungen und liefert neben Hard- und Software eine offene, auf dem IP-Standard basierende Architektur, die sicher, modular und skalierbar ist. Das Cisco Produkt IPCC (IP-Contact-Center) gehört zu den strategischen Schlüsselkomponenten. Legacy-Systeme aus dem Call-Center-Umfeld können selbstverständlich eingebunden werden. Cisco und IBM arbeiten in einer globalen, strategischen Allianz zusammen und kooperieren eng mit Siebel, dem Spezialisten für CRM.

IBM realisiert die Innovation Step by Step.

- *Strategische CRM-Planung*
- *Evaluation von bestehenden Call-Centern*
- *Migration*
- *Aufbau einer leistungsfähigen Netzwerk-Infrastruktur*
- *Netzwerk-Integration*
- *Training*
- *Systemmanagement.*

Mit weltweiten Ressourcen für Ihre internationale Geschäftstätigkeit, ohne Risiken, aber mit messbaren Vorteilen für Ihr Unternehmen: mehr Produktivität Ihrer Mitarbeiter, höhere Kundenzufriedenheit, mehr Umsatz, niedrigere Kosten. e-business und Call-Center: die nächste Generation.





1 2 3 4 5 0 0 2 6 8 8 9 9 8 4 6 5 1 6 3 5 1 0 3

Kontakt

Informieren Sie sich jetzt über die Details einer IP.CRM-Lösung für Ihr Unternehmen. Die Experten von IBM Global Services stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich direkt an:

IBM Global Services

Frau Christina Beyer

IP.CRM

E-Mail: cbeyer@de.ibm.com

© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com/services/de

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Das e-Logo ist eine Marke der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

