



## Zentralisiert und modernisiert

# Contact Center für die Kunden im Netz der nächsten Generation

# PYUR

Die Tele Columbus AG gehört zu den führenden Glasfasernetzbetreibern in Deutschland mit einer Reichweite von mehr als drei Millionen Haushalten. Ende 2017 wurde mit PÿUR eine neue Dachmarke geschaffen, unter der regional führende Marken wie primacom, HL komm oder cablesurf zusammengeschlossen wurden. Die neue Marke bietet High-speed-Internet einschließlich Telefon sowie mehr als 250 TV-Programme an. Neben dem Privatkundengeschäft arbeitet PÿUR auch eng mit Partnern aus der Wohnungswirtschaft zusammen und erbringt im Geschäftskundenbereich Carrier-Dienste und Unternehmenslösungen auf Basis des eigenen Glasfasernetzes.

PÿUR versteht sich als Partner in Sachen Digitalisierung und hat sich die Markenwerte Leistung, Einfachheit und Menschlichkeit auf die Fahne geschrieben. Das betrifft neben dem Netz, den Internet- und TV-Produkten auch Themen wie die Vertragsgestaltung und die Kundenbeziehung - und damit den Kundenservice.

Im Bereich der Contact Center, die in erster Linie die Telefonie betreuen, bestand die Herausforderung der neuen Dachmarke darin, die verschiedenen Contact Center bzw. die externen Contact Center-Dienstleister der vormalig getrennten Marken softwaretechnisch zu zentralisieren und zu modernisieren. 2017 wie heute gehören eine gute Service-Erreichbarkeit und eine hohe Erstlösungsquote (FCR) zu den obersten Prioritäten.

### Eine Grundstruktur für alle(s)

Die Avaya-Plattform der Tele Columbus für Telefonie und die Anrufverteilung (ACD) sollte weiterhin im Einsatz bleiben und auf alle Customer Service-Einheiten ausgeweitet werden. Bei der Migration aller Contact Center-Dienstleister auf Avaya vertraute PÿUR auf den Systemintegrator CCT, der die Avaya-Plattform in der Unternehmensgruppe schon seit vielen Jahren betreute.

Als langjähriger Avaya Technology Partner verfügt CCT über das erforderliche Knowhow, um die Integration der Avaya-Kommunikationsplattform zuverlässig umzusetzen und zu betreuen. Für das 2018 neu

gestartete Customer Service Projekt hat sich CCT außerdem mit der eigenentwickelten Softwarelösung ContactPro qualifiziert, einem modular aufgebauten Agent Desktop, mit dem PÿUR die Weichen in Richtung Omnichannel stellen konnte.

„Uns war es wichtig, eine Grundlage zu schaffen, mit der wir auch für zukünftige Erweiterungen gerüstet sind“, erklärt Karsten Ohlrogge, Director Contact Center, PÿUR. „Dabei geht es um eine schrittweise Implementierung weiterer Kanäle ebenso wie um Anwendungen für den automatisierten Kundendialog.“

Alle Contact Center-Mitarbeiter, einschließlich der Agenten bei den Dienstleistern, die für PÿUR arbeiten, verfügen jetzt über dieselbe Software und dieselbe Benutzeroberfläche; insgesamt sind über 300 Concurrent Voice Agenten via VPN angebunden und arbeiten auf der Avaya-Plattform und der von Avaya zertifizierten Erweiterung ContactPro.

### Anrufe und Dokumente

ContactPro ist für das Reporting und das Routing verantwortlich und sorgt dafür, dass die auf Basis von Forecasts erwarteten Volumen so auf die verschiedenen Dienstleister verteilt, beziehungsweise übergreifend gesteuert werden, dass weder eine Unter- noch eine Überlastung der Dienstleister auftritt.

CCT hat außerdem das Dokumentenrouting aufgesetzt und implementiert, so dass nach Abschluss der Testphase voraussichtlich ab Ende 2021 nicht nur der Kanal „Sprache“ (Telefonie / Voice) sondern auch der Kanal „Dokumente“ (Schriftgut wie Emails, Briefe, Faxe) automatisch geroutet und geblendet werden.

Bisher müssen Mitarbeiter sich manuell vom Telefon abmelden, um sich der Schriftgutbearbeitung zu widmen. Auch das Schriftgut selbst müssen die Agenten manuell aufrufen bzw. bekommen es durch die Teamleiter manuell zugewiesen. Das heißt, egal wie kritisch die Situation in der Telefonie ist, wird der Mitarbeiter manuell zurück zugeordnet und auch im umgekehrten Fall, bei Flauten im Anrufaufkommen, weist der Supervisor die Dokumente manuell zur Bearbeitung zu.

*„Uns war es wichtig, eine Grundlage zu schaffen, mit der wir auch für zukünftige Erweiterungen gerüstet sind.“*

Karsten Ohlrogge,  
Director Contact Center,  
PÿUR

Mit der neuen Erweiterung können die Dokumente digitalisiert und wie Anrufe („Voice“) geroutet werden. Die Einteilung der Agenten zu den jeweiligen Kanälen erfolgt dann automatisiert über die in ContactPro konfigurierbaren Schwellwert-Einstellungen.



### Routing nach Regeln und Merkmalen

ContactPro übernimmt die Verteilung von Kontakten und Aufgaben (Rückrufe/Callbacks, Dokumentenbearbeitung) nach definierbaren Regeln und Merkmalen.

Parallel zum Basis-Set-Up wurde mit der Zentralisierung eine IVR-Lösung zur Vorqualifizierung der eingehenden Anrufe implementiert, so dass der Anruf durch die automatisierte Abfrage des Anrufgrunds (Rechnung, Störung, etc.) direkt an einen geeigneten Agenten weitergeleitet werden kann.

Durch die Integration mit dem zentral eingesetzten CRM-System kann der Kunde z. B. an der Telefonnummer erkannt werden und die Anlage kann ein Merkmal-basiertes Routing durchführen. Zum Beispiel kann anhand der Postleitzahl festgestellt werden, dass im Gebiet des Anrufers eine Störung vorliegt. Über die IVR kann eine Ansage mit aktuellen Informationen zu dieser Störung erfolgen und der Anrufer kann gefragt werden, ob seine Frage damit geklärt sei oder ob er ein anderes bzw. weiteres Anliegen hat.

Weitere, wiederum über das CRM abrufbare Merkmale können offene Tickets sein, was beispielsweise dazu führt, dass der Anrufer direkt zu höher qualifizierten Mitarbeitern durchgestellt wird.

### Übergreifend steuern - getrennt berichten

Die Verteilung auf die verschiedenen Dienstleister entsprechend ihren jeweiligen Forecasts darf nicht zu Lasten des Kundenerlebnisses gehen. Kunden- und Dienstleisterorientierung bestimmen das Routing gleichermaßen: Die Dienstleister sollen ihre geplante Anzahl an Calls bekommen und damit versorgt werden, ohne dass der Anrufer dadurch länger warten muss, weil er auf einen bestimmten Dienstleister wartet.

Das Schlüsselwort lautet hier „Sammel-Skills“ (Bulk Skills), also die Kombination der Dienstleister innerhalb eines Skills, so dass mehrere Dienstleister/Agentengruppen dieselben Skills bedienen.

Für die Steuerung der einzelnen Agenten in diesen Gruppen und für das Reporting wiederum müssen diese Kombinationen dann wieder aufgetrennt werden. Damit sie von den Steuerungs- und Reporting-Usern der einzelnen Mandanten, also der Dienstleister, aufgetrennt werden können, wurde mit ContactPro Analytics eine flexible Realtime-Reporting-Lösung mit Mandantentrennung realisiert.

### Service durch Rückruf

Auch bei bester Planung kann es zu telefonischen Wartezeiten vorkommen. Um diese abzubauen und eine kundenorientierte, einfache Alternative anzubieten, hat PÿUR verschiedene Rückruf-Optionen eingerichtet.

CCT hat in einem ersten Schritt den Rückruf aus der Warteschleife (Callback aus der Queue) umgesetzt, um das Wartefeldmanagement zu optimieren. Dabei prüft die Avaya-Plattform, wie viele Anrufer vor einem in der Warteschleife sind, gibt diese Information an den Anrufer weiter und bietet einen Rückruf zum nächstmöglichen Zeitpunkt an. Dieser wird dann als Aufgabe angelegt und entsprechend geroutet.

Die Möglichkeiten, einen Rückruf zu vereinbaren, wurden 2021 erweitert, so dass Kunden und Interessenten demnächst auch über die PÿUR Webseite ihren Rückrufwunsch eingeben können. Im Fall dieses „Web Scheduled Callback“ dann sogar mit Wunschtermin. Unter Einbezug eines weiteren Kommunikationskanals schlägt CCT auch noch eine Brücke zwischen dem Wartefeld/IVR und dem Web-Service: Anrufer, die einen Wunschzeitpunkt für einen Rückruf vereinbaren möchten, erhalten eine SMS mit Link zum Webtool.

Rückruf-Optionen sorgen für eine gleichmäßigere Auslastung der Agenten und tragen zu einer höheren Kundenzufriedenheit bei.

### Kontinuierliche Verbesserung – immer mit dem Kunden im Blick

Die positiven Auswirkungen der Anstrengungen bei der kontinuierlichen Optimierung, die auch viele weitere Maßnahmen wie inhaltlich-fachliche Schulungen der Mitarbeiter umfassen, zeigen sich beispielsweise in der Steigerung im Net Promoter Score beim Kontaktpunkt Kundenservice. Bestätigt wird diese positive Entwicklung in Hotline-Tests von Fachzeitschriften wie connect und CHIP, bei denen auch die Faktoren Schnelligkeit und Erreichbarkeit zählen; 2020 und 2021 erhielt PÿUR von beiden Zeitschriften die Gesamtnote „sehr gut“. „CCT ist unser Garant für die Erreichbarkeit der Hotline“, so Karsten Ohlrogge.

Auch wenn die Kunden digitaler werden, die PÿUR App gut angenommen wird und die Einführung des Kommunikationskanals Chat inklusive einem Chat-

*„CCT ist unser Garant für die Erreichbarkeit der Hotline.“*

Karsten Ohlrogge,  
Director Contact Center,  
PÿUR

bot ansteht: Der telefonische Kundenservice ist weiterhin der wichtigste Anlaufpunkt für die Kunden und das Unternehmen hat noch einiges vor, um sich hier stetig weiter zu verbessern.

„Wir gehen davon aus, dass die Telefonie in absoluten Nutzungszahlen noch einige Jahre der größte Kanal bleiben wird“, erklärt Karsten Ohlrogge. „Das liegt zum einen am Alter der Kundengruppen im Kabel-TV Segment. Davon abgesehen hat jeder Kanal seine Vorteile: Im persönlichen telefonischen Kontakt sind das vor allem kundenorientierte Faktoren wie Empathie und Wertschätzung. Aber auch Up- und Cross-Selling mit höherem Beratungsbedarf ist über das Telefon erfolgreicher.“

### Kunden befragen

Die Kundenperspektive ist die, die zählt, wenn es um Zufriedenheit geht. Deshalb führt PÿUR an allen Kontaktpunkten Kundenzufriedenheitsmessungen über verschiedene Umfragetypen durch, um Treiber für Unzufriedenheit zu identifizieren. Im Contact Center ist das seit Mitte 2021 die so genannte CAB (Call-Ausgangsbefragung), die über ContactPro läuft. In der telefonischen Nachbereitung im Anschluss an das Telefonat wird eine IVR-getriebene Zufriedenheitsbefragung durchgeführt, bei der Kunden ihre Serviceerfahrung nach Schulnoten oder einem Punktesystem bewerten. Die so gewonnenen Daten tragen dazu bei, die Qualität der betrieblichen Prozesse zu überprüfen bzw. zu verbessern.

Als nächster Schritt werden diese CAB-Umfragen um eine sprachbasierte freie Eingabe erweitert. Hier kann der Kunde losgelöst vom Noten-/Punktesystem frei formulieren, was ihm am Herzen liegt. Über eine Sprachanalyse werden so wertvolle Erkenntnisse geliefert.

### Sprache analysieren

Sprachanalyse wird auch zur Qualitätsverbesserung der Agentengespräche zum Einsatz kommen. Hier arbeitet CCT eng mit einem Technologiepartner zusammen, um Agenten und Supervisoren ab 2022 KI-basiert automatisiert mit Live-Informationen zu Gesprächsmustern und Emotionen zu versorgen und sie bei der Gesprächsführung auch mithilfe von vorausschauender Sprachanalyse zu unterstützen.

Das Ziel aller Modernisierungs- und Automatisierungsmaßnahmen ist es, Service-Anliegen so schnell wie möglich zu klären und es Agenten zu ermöglichen, sich noch besser auf die komplizierten Fragen zu konzentrieren. Effizienz und Kundenzufriedenheit sollen gleichermaßen gesteigert werden.

„Mit CCT als Hauptlieferant für die ganze Call Center Technik haben wir einen Partner, der unsere Erweiterungsanforderungen aus einer Hand erfüllt und technisch auf dem neuesten Stand umsetzt“, betont Karsten Ohlrogge. „Die Zusammenarbeit mit dem ganzen CCT-Team ist vertrauensvoll und partnerschaftlich. Ich bin sehr zufrieden.“

*„Mit CCT als Hauptlieferant für die ganze Call Center Technik haben wir einen Partner, der unsere Erweiterungsanforderungen aus einer Hand erfüllt und technisch auf dem neuesten Stand umsetzt.“*

Karsten Ohlrogge,  
Director Contact Center,  
PÿUR

### Produkte und Lösungen

- Avaya Aura Experience Portal
- Avaya Call Center Elite
- CCT ContactPro
- CCT ContactPro Analytics
- CCT ContactPro Bulk Skill Manager
- Integration von Clarify CRM

