



# Guten Rutsch!

## Newsletter Ausgabe 08/2010

### Call Center Tops ▶

Das sind die drei wichtigsten Themen für Call Center

### App Sound Design ▶

Interview mit Sound Designer und Komponist Harry Moehle

### Payment App ▶

Excelsis Individualentwicklung: ConCardis führt ePayment App ein

### Termine ▶

Aktuelle Events: hier treffen Sie uns



Christian Sauter – Vorstand

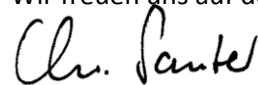
Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

heute betrachten wir gemeinsam mit unseren Partnern almato und USU die drei wichtigsten Themen für Call Center: Wissensmanagement, Qualität und Self Services. Besuchen Sie uns dazu auch gerne im Februar auf der CallCenterWorld in Berlin!

Wir verabschieden uns mit diesem Newsletter für dieses Jahr und wünschen Ihnen schöne Feiertage und einen guten Rutsch ins neue Jahr!

Viel Spaß beim Lesen.

Wir freuen uns auf den Dialog mit Ihnen in 2011!

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Chr. Sauter".

PS: Bleiben Sie auch kurzfristig auf dem Laufenden und abonnieren Sie jetzt unsere [Xing Firmen-Updates!](#)



# Die drei wichtigsten Themen für Call Center.

# 3

## Call Center Manager haben es nicht leicht.

Die Anforderungen der Auftraggeber – interner wie externer – steigen immer weiter, ein Ende ist nicht in Sicht. Und auch die Anrufer haben hohe Erwartungen: perfekter, freundlicher Service ohne Wartezeiten, immer und überall.

Auch die neuen, bei den Kunden beliebten Kommunikationskanäle lassen die Ansprüche an Call Center weiter steigen. Social Media wie Facebook, Twitter & Co. sind dabei, sich einen wichtigen Platz im Kundenservice zu erobern. Call Center Mitarbeiter beantworten heute längst nicht nur Anrufe sondern chatten und schreiben E-Mails, oftmals parallel.

## Drei Stellschrauben

Die vielfältigen Herausforderungen, denen sich Call Center Manager jetzt stellen müssen, konkretisieren sich in den drei zentralen Themen Knowledge Management, Quality Management und Self Services. Diese Themen bieten die Stellschrauben für die Ausrichtung des Call Centers an den heute wichtigen Anforderungen des Marktes.

## 1. Knowledge Management

Die Zeiten des ausschließlich auf ein Fachgebiet spezialisierten Agenten sind vorbei. Vielmehr benötigen Call Center Agenten Zugriff auf ein umfassendes Wissen über sehr diversifizierte Themengebiete. Ist diese Voraussetzung erfüllt, können Agenten mit Expertenwissen glänzen und Kundenanfragen angemessen beantworten.

## 2. Qualität

Anrufer im Call Center sind längst nicht mehr bereit, mäßigen Service zu tolerieren. Sie erwarten eine unmittelbare Antwort auf ihre Fragen und die Lösung ihres spezifischen Problems. Nach diesen Kriterien wird die Qualität des Kundenservice gemessen und hängt damit ganz entscheidend von den einzelnen Agenten, deren Fachkenntnis und Engagement ab.

## 3. Self Services

Neben den hochspezifischen Fragen beantwortet jeder Call Center Agent auch viele banale Fragen. Ein hoher Prozentsatz der Anrufe sind Routineanfragen. Diese können die

Agenten zwar ohne große Mühen kompetent beantworten, sie fressen aber unnötig viel Zeit und besetzen somit Kapazitäten, die sonst für beratungsintensivere Gespräche genutzt werden könnten. In Puncto Effizienz entstehen dadurch große Verbesserungspotenziale durch Self Services über Sprachportale oder Smartphone Apps.

## Drei Spezialisten

Im folgenden kommen drei Experten zu Wort.

**Sven Kolb** ist Business Unit Manager bei der USU AG. Er leitet den Vertrieb von KnowledgeCenter und ist Experte für Wissensdatenbanken im Call und Service Center.

**Thomas Geiling** ist Gesellschafter bei almato und verantwortet als Leiter Marketing und PR den Bereich Kommunikation. Das Team der almato GmbH führte Quality Monitoring Lösungen bei Unternehmen wie Lufthansa und Commerzbank ein.

**Marc Ollhäuser** ist Leiter Produkte bei Excelsis. Er entwickelt mit seinem Team Self Service Lösungen und betreut Kunden wie Kabel Deutschland, Ikea oder Swisscom.

Der perfekte Kundenservice ist für die meisten Unternehmen noch hoffnungsvolle Zukunftsmusik – und der Weg dahin ist lang. Die drei Kundenservice-Experten erlauben Ihnen mit ihrem Wissen einen Blick in die Zukunft des Call Centers: freundliche und gut geschulte Mitarbeiter, die auf jede Frage eine Antwort wissen. Einfach zu bedienende Informationsportale, die Routineanfragen in kürzester Zeit beantworten. Kommunikation auf allen Kanälen und natürlich: zufriedene Kunden!

Zudem stellen sie wichtige Tools und Lösungen vor, mit deren Hilfe Unternehmen eben diese Ziele erreichen können.

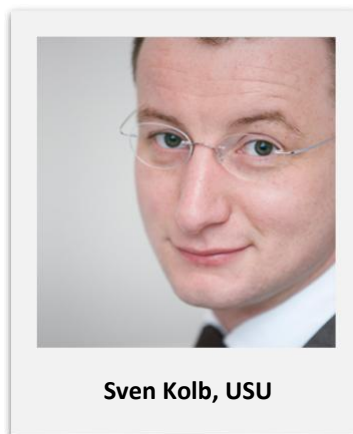
## Wissensdatenbanken am Point of Contact – Lösungen von USU

Wissen Sie, was eine "Personenvereinzelungsanlage" ist?

Damit wird im amtsdeutschen Vokabular ein "Drehkreuz" bezeichnet. Babylon ist überall. Das Beispiel verdeutlicht die Schwierigkeiten auf der inhaltlichen Seite, mit denen die Service-Agents eines Call Centers jeden Tag konfrontiert sind. Der Wissenstransfer zwischen Sprachwelten ist eine der zentralen Herausforderungen. Generell gilt: etwa 80 Prozent der Kosten eines Call Centers werden durch die Problemlösung verursacht. Daher ist der Zugriff auf immer aktuelle, qualitätsgesicherte Informationen ein erfolgskritischer Faktor, wenn es um die Erhöhung der Erstkontakt-Lösungsrate oder kürzere Bearbeitungszeiten bei hoher Antwortqualität geht.

Mehr Produktivität durch das intelligente Bereitstellen von Wissen am Point of Contact - das ist das Anliegen der USU AG. Der neue Standard für Wissensdatenbanken im Call und

Service Center USU KnowledgeCenter 5 ist seit kurzem als neues Release auf dem Markt. Es entstand aus der Analyse vieler Kundenabläufe und der Erfahrung aus 15 Jahren.



Sven Kolb, USU

Ziel ist es, dem Mitarbeiter alle relevanten Informationen in einer Wissensdatenbank zur Verfügung zu stellen.

KnowledgeCenter 5 bietet dem Agenten hierfür bedarfsgerecht verschiedene Zugänge: über eine intelligente Suche, über Ordner-ähnliche Informationsobjekte, über eine direkte „One Click Navigation“ zu den richtigen

Lösungen oder über die Integration von Nachrichten.

Der Pflegeaufwand durch selbstlernende Verfahren ist minimiert. Sämtliche Funktionen zielen auf eine deutliche Reduktion des Verwaltungsaufwandes.

Seit über 15 Jahren nutzen namhafte Unternehmen in Mitteleuropa USU Produkte im Call und Service Center. Diese beantworten damit pro Jahr über 25 Millionen individuelle Anfragen. USU liefert auch die Wissensmanagement-Technologie für die einheitliche Behördenrufnummer D115 (siehe [www.d115.de](http://www.d115.de)).

## Qualität kontinuierlich verbessern mit almato

Ob höhere Abschlussquoten, verkürzte Gesprächsdauer oder Reduktion der Kundenbeschwerden – der Agent ist die Schlüsselfigur zur erfolgreichen Gestaltung von Kundenbeziehungen. Mit den Produkten und Lösungen von almato werden Call und Contact Center Mitarbeiter in die Lage versetzt, aus jedem Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen.

Voraussetzung dafür ist eine hohe Qualifikation des Agenten, die mit dem almato Quality Monitoring System unterstützt wird: In regelmäßigen Abständen informiert das System, in welchen Bereichen die Gesprächsführung verbessert oder Wissensdefizite ausgeglichen werden sollten. Einzelne Auswertungen werden zu Gruppenergebnissen zusammengefasst, an Teamleiter oder Trainingsabteilungen des Unternehmens weitergeleitet und ein gezielter Coachingprozess beginnt. Diese konkrete Mitarbeiterförderung trifft auf eine hohe Akzeptanz und wird durch autodidaktische Weiterbildung, unterstützt durch almato eLearning, begleitet. Im Ergebnis werden nicht nur allgemeine Fehlerquoten reduziert, sondern die Maßnahmen tragen zu einem selbstsicheren, professionellen Auftreten am Telefon und zur gesteigerten Zufriedenheit der Mitarbeiter bei.

Während des Telefonats sind Informationen für den Agenten das A und O: Informationen über den Kunden und seine

Kontakthistorie, Informationen zu Produkten, Informationen zum Einsatz der Produkte, Informationen über Cross- und Up-Selling Möglichkeiten. Hierbei unterstützt almato Real Time Interaction Management indem es genau diese Informationen dem Agenten während dem Gespräch anzeigt.



Zufriedene Kunden sind dem Unternehmen treu und machen mehr Umsatz. almato bietet umfassende Kundenbefragungen mit integrierten Analyse- und Reporting-Tools. Zufriedenheit wird somit gemessen, das Ergebnis analysiert und als Entscheidungsgrundlage für weitere Maßnahmen genutzt.

almato hat verstanden, was dynamische Call Center brauchen: erstklassige IT-Unterstützung, einfache Handhabung der Systeme, effizientes Reporting. Damit steigt die Beratungsqualität am Telefon und es kann flexibel auf Geschäftsanforderungen und Kundenreaktionen eingegangen werden.

## Effiziente Abläufe mit Self Services von Excelsis

Top Kundenservice ist ein wichtiger Faktor für den Erfolg, doch kein Unternehmen will sich ein 24/7 Call Center leisten, in dem hochqualifizierte Mitarbeiter ihre Zeit damit verbringen, ausschließlich einfache Routineanfragen zu bearbeiten. Beispiel User Help Desk: in vielen Firmen entstehen rund 50% aller internen Anrufe im Help Desk durch vergessene Passwörter, die zurückgesetzt werden müssen.

Eine clevere Lösung zur Steigerung der Effizienz im Call Center ist der Einsatz von Self Services. Ein intelligentes Sprachportal entlastet die Agenten von Routineanfragen und liefert dem Anrufer die Antwort auf seine Frage oder die Lösung für sein Problem, 24/7, ohne Warteschleife und stets höflich und freundlich.

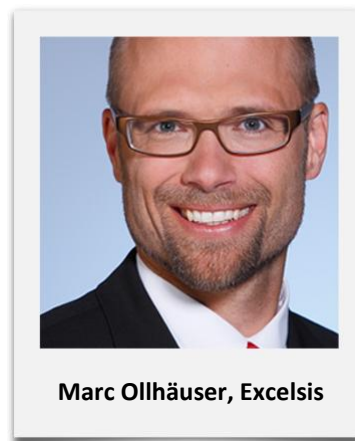
Wer jetzt an Sprachcomputer denkt, bei denen sich der Anrufer mühsam durch ein Telefontasten-Menü arbeiten muss („Für Äpfel drücken Sie die 1, für Bananen die 2“) liegt falsch. Unsere modernen Sprachportale orientieren sich streng an den Anforderungen der Anrufer. Sie verstehen natürlich gesprochene Eingaben und reagieren angemessen darauf. Powerusern erlauben sie ein schnelles Navigieren und geben „Anfängern“ die nötigen Hilfen.

Die Einsatzszenarien sind vielseitig und reichen von der erwähnten Passwortrücksetzung über das Durchführen von Kundenbefragungen und das Erfassen von Bestellungen bis hin zu Fahrplanauskünften und dem Freischalten von SIM-Karten für Mobiltelefone.

Sprachportale können eingesetzt werden, um das Anliegen des Anrufers zu erheben und den Anruf gleich an den entsprechenden Experten im Call Center weiter zu leiten. Sind alle Leitungen besetzt, kann das System Rückrufwünsche aufnehmen und diese bei freien Kapazitäten durchführen lassen.

Durch den Einsatz von Voice Biometrics können auch sensible Kundendaten sicher abgefragt und verarbeitet werden. Hat sich der Anrufer einmalig im System registriert, kann er sich mit seiner Stimme zweifelsfrei authentifizieren. Diese hochsichere Lösung erfüllt auch weitgehende Ansprüche und ermöglicht Anwendungen wie Voice Banking.

Derzeit machen vor allem mobile Applikationen Furore: professionell designte Smartphone Apps bieten Kunden alle bereits erwähnten Vorteile von Self Services.



Benutzer können jederzeit genau die Informationen abrufen, die sie brauchen, kostenlos und ohne Wartezeit. Wichtige Anwendungsbeispiele sind Apps für Mobile Banking, zum Einholen von Fahrplanauskünften oder mit Bildern und Videos angereicherte Installations- und Montageanleitungen.

## Treffen Sie die Experten

Mehr Informationen zu unseren Lösungen und Tools? Kommen Sie doch bei uns vorbei! Die Wege zwischen den Firmenzentralen sind kurz, verbinden sie einfach Ihren Besuch bei almato in Tübingen mit einem Termin bei USU in Möglingen und Excelsis in Stuttgart.

Noch näher geht es nur auf der Call Center World vom 22.-24. Februar 2011 in Berlin: nur wenige Meter trennen hier unsere Ausstellerstände!

Alle Kontaktdaten und Infos finden Sie auch auf unserer gemeinsamen Website [www.die-drei-topthemem-im-callcenter.de](http://www.die-drei-topthemem-im-callcenter.de)



## Wer macht eigentlich die Sounds in den Apps?

Harry Moehrle ist Komponist und Experte im Bereich Sound Design. Er lebt und arbeitet in Stuttgart und liefert den Sound für unsere App Produktionen. Neben unserem jahrelangen Haus-und-Hof Lieferanten dynamic audio mit Schwerpunkt Sprachportale ist Harry Moehrle unser Experte für die Audio-Gestaltung im Bereich Mobile Applications.

**Kontakt:** Komponist Harry Moehrle, SoundOfMovie, +49 711 120 6080, [info@soundofmovie.de](mailto:info@soundofmovie.de)

## Interview mit Komponist Harry Moehrle

**Katrin Wiesinger/Excelsis Marketing:** Harry, laut Wikipedia bezeichnet Sound Design die kreative Arbeit mit Klängen und Geräuschen. Als Komponist für unsere App-Produktionen ist das Ergebnis Deiner Arbeit meist eine sehr reduzierte Klangwelt mit Jingles und Dialogtönen. Kommt dabei die Kreativität nicht zu kurz?

**Harry Moehrle:** Nein, ganz im Gegenteil. Es ist äußerst anspruchsvoll die Geräuschkulisse für eine App zu designen! Auf der einen Seite muss ich das Ziel und den Inhalt der App genau erfassen, um den passenden Klang dazu zu erstellen. Natürlich muss eine Kundenservice-App ganz anders klingen als beispielsweise eine Multimedia-Publikation! Dadurch wird die Arbeit sehr vielfältig. Je kürzer die Tonfrequenz oder das Geräusch, desto anspruchsvoller wird die Aufgabe, denn im Zweifel muss auch ein einziger Ton eine Stimmung oder ein Signal transportieren.

**Katrin Wiesinger:** Unsere Leser interessiert sicher, mit welchen Werkzeugen Du arbeitest. Kannst Du uns dazu einen kleinen Überblick geben? Mich interessiert insbesondere, wie Du die zahlreichen Blättergeräusche für unsere Corporate Publishing Lösung für das iPad kreiert hast.

**Harry Moehrle:** Generell arbeite ich mit verschiedenen Programmen, am liebsten mit Cubase für die Musikproduktion und mit WaveLab für das Mastering. Die Blättergeräusche sind dagegen „original“. Ich habe sie mit einem speziellen Mikrophon in einer Gesangskabine aufgenommen. Dazu habe ich einen großen Stapel Bücher genommen, und verschiedene Büchergrößen getestet. So entstanden unterschiedliche

Sounds, die den Blättereffekt der Excelsis-Apps perfektionieren.

**Katrin Wiesinger:** Warum ist „Sound“ überhaupt so wichtig?

**Harry Moehrle:** Mit entsprechendem Sound wirkt jedes Ereignis viel intensiver. Diesen Effekt kann man sehr gut bei Filmen (im Kino und zu Hause) beobachten, aber auch im Radio, im Internet und bei Events. Für Firmen gibt es die Möglichkeit, die Wiedererkennung des Unternehmens oder eines Produktes durch ein Audiologo enorm zu steigern. Das Produkt wird aufgewertet und die Aufmerksamkeit, die Kunden diesem Produkt widmen, steigt nachhaltig.

**Katrin Wiesinger:** Bist du über deine produzierenden Tätigkeiten hinaus auch beratend tätig?

**Harry Moehrle:** Neben der Produktion von Musikkompositionen und dem Sounddesign z.B. für Werbung, Games und TV-Sports berate ich meine Kunden auch. Die Musik soll in Verbindung mit dem einzelnen Produkt den Kunden gezielt emotional erreichen. Gemeinsam mit meinem Kunden erarbeite ich, wie dieser Effekt am besten erzielt werden kann. Beispielsweise präsentiere ich verschiedene Musikrichtungen, um Ideen zu finden in welche Richtung das Endprodukt gehen kann. Für die Produktion arbeite ich dann mit professionellen Musikern zusammen, beispielsweise mit Saxophonisten, Gitarristen, Violonisten etc. Bei Bedarf vermittele ich diese auch.

**Katrin Wiesinger:** Vielen Dank für das Gespräch!

# Mobile Kreditkartenzahlungen und Lastschriften mit der ConCardis ePayment App

Zahlungen per Kreditkarte sind auf dem Vormarsch, aber bisher nehmen mobile Dienstleister wie z.B. Handwerker, Lieferdienste und Taxifahrer diese in der Regel nicht an. Das ist auch verständlich, bisher konnten sie die Kartenzahlung nur mit gesonderter Hardware, dem mobilen Bezahlerterminal, anbieten. Das ist nun anders: Mit der neuen ePayment App bietet Concardis als erster Acquirer eine iPhone App für die mobile Abwicklung von Zahlungen an.



Wir haben für ConCardis eine App entwickelt, mit der Händler Zahlungen per Kreditkarte und Lastschriftverfahren über das iPhone abwickeln können, egal wo sie sich gerade befinden. Die Abwicklung wird dadurch deutlich handlicher und einfacher, einzige Voraussetzung ist ein iPhone.

Zur Zahlungsautorisierung werden die Transaktionsdaten verschlüsselt an das PCI-zertifizierte Rechenzentrum übertragen – der Händler erhält so unverzüglich eine Rückmeldung über den Status der Zahlung.

Die Abwicklung selbst funktioniert ähnlich wie eine Kartenzahlung im Internet. Der Benutzer gibt vor Ort alle erforderlichen Daten in eine Eingabemaske ein und bestätigt den Vorgang mit seiner persönlichen PIN. Alle Zahlungsdaten werden verschlüsselt übermittelt und zusätzlich mittels einer Signatur vor Missbrauch geschützt. Auf dem iPhone werden keine sensiblen Zahldaten gespeichert.

Die App unterstützt fünf Sprachen und vier Währungen.

Concardis ist eines der führenden Serviceunternehmen für bargeldlosen Zahlungstransfer. Als Gemeinschaftsunternehmen der deutschen Kreditwirtschaft erbringt ConCardis Serviceleistungen rund um den kartengestützten Zahlungsverkehr für ca. 400.000 Akzeptanzstellen, in denen bargeldlos bezahlt werden kann. [www.concardis.de](http://www.concardis.de)

Im Apple App-Store kann die ePayment App kostenlos heruntergeladen werden. Zur Nutzung wird ein Vertrag mit ConCardis geschlossen. iPhone zücken und los geht's!



**Mehr Infos bei Harald Schuch, Senior Account Manager**

[harald.schuch@excelsisnet.com](mailto:harald.schuch@excelsisnet.com), +49 711 620 30 161

# Excelsis treffen: Messen und Events

Terminvereinbarung bitte einfach per E-Mail oder telefonisch unter +800 EXCELSIS



---

Intensiv-Seminar Enterprise Apps, Management Circle  
Seminarleiter: Dr. Nils Herda, Geschäftsführer Excelsis  
17.-18. Januar 2011, Köln  
21.-22. Februar 2011, München  
14.-15. April 2011, Frankfurt/M.



---

27.-28. Januar 2011: M-Days, Frankfurt  
Wir sind vor Ort und freuen uns über Terminvereinbarungen.



---

22.-24. Februar 2011: Call Center World 2011, Berlin  
Sie treffen uns auf unserem Ausstellerstand in Halle 4, Stand B8. Wir begrüßen Terminvereinbarungen.



---

23.-24. März 2011: Voice Biometrics Conference, Amsterdam  
Wir sind vor Ort und freuen uns über Terminvereinbarungen.



---

25.-26. Mai 2011: SpeechTEK Europe, London  
Wir sind vor Ort und freuen uns über Terminvereinbarungen.



---

7.-9. Juni 2011: G-Force EMEA, Prag  
Wir sind vor Ort und freuen uns über Terminvereinbarungen.

---

## Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services über Sprache, Web und Smartphones.

Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse. Zum Kundenkreis zählen über 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern, wie beispielsweise Congstar, Daimler, Dubai Roads and Transport Authority, IKEA, Kabel Deutschland, Lilly, Mobilkom Austria, New South Wales/Australia, O2 Service, Pearl, ORF GIS, Stuttgarter Straßenbahnen, Swisscom und UBS.

**Excelsis Business Technology AG**  
Marketing & Kommunikation  
Katrin Wiesinger  
[marketing@excelsisnet.com](mailto:marketing@excelsisnet.com)

Excelsis Deutschland  
Wilhelmsplatz 8, 70182 Stuttgart  
Tel. +49 711 6 20 30 0

Excelsis Schweiz  
Rautistrasse 8, 8047 Zürich  
Tel. +41 44 456 50 00

International Freecall +800 EXCELSIS  
[sales@excelsisnet.com](mailto:sales@excelsisnet.com)  
[www.excelsisnet.com](http://www.excelsisnet.com)

## Copyright und Marken

Die Inhalte dieser Publikation sind urheberrechtlich geschützt. Ohne schriftliche Genehmigung der Excelsis Business Technology AG dürfen sie in keiner Form verarbeitet oder vervielfältigt werden. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, sind vorbehalten.

Excelsis, weitere Gebrauchs- und Handelsnamen, sowie Hardware- und Softwarebezeichnungen, die hier erwähnt werden, sind i.d.R. gleichzeitig eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden. Die Informationen in dieser Publikation werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht.

Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Alle Rechte vorbehalten.

Hat Ihnen unser Newsletter gefallen?  
Empfehlen Sie uns bitte weiter!