

Kundenprofil
buw Holding GmbH

Branche
Dienstleistungen

Witness Systems Lösungen & Services

- eQuality Balance für die Aufzeichnung von Kundengesprächen, Dateneingabe und Bildschirmaktivität des Mitarbeiters
- eQuality Evaluation für Bericht und Analyse

Land
Deutschland

Standorte
Osnabrück (Zentrale)
München
Münster

Anzahl Agenten
1.500 (880 Plätze)

Vorteile

- Reibungslose Installation innerhalb kürzester Zeit
- Automatische Aufzeichnung von Gesprächen, E-Mails und Web-Chats
- Mitarbeiter können Aufzeichnung per Knopfdruck starten
- Effektives Coaching anhand den Erkenntnissen aus den Aufzeichnungen
- Definition festgelegter Regeln für die Gesprächsaufzeichnung
- Schnelles Feedback für das Contact Center-Management über die Leistungen der Mitarbeiter
- Einfaches, erfolgreiches und professionelles Qualitätsmanagement

Die buw Unternehmensgruppe wurde 1993 als Call Center-Dienstleister von den beiden geschäftsführenden Gesellschaftern Jens Bormann und Karsten Wulf in Osnabrück gegründet. Das Unternehmen hat sich vom klassischen Call Center-Dienstleister für In- und Outbound-Aufgaben zum Anbieter ganzheitlicher Customer Care-Lösungen entwickelt. Das Leistungsspektrum der Gruppe mit den sechs eigenständigen Geschäftsbereichen umfasst neben der Outsourcing-Dienstleistung die Beratung zu den Themen Personal, Technologie und Management sowie den Aufbau und die Optimierung von Inhouse Call Centern. buw verfügt über 880 Plätze in den Call Centern in Osnabrück, München und Münster.



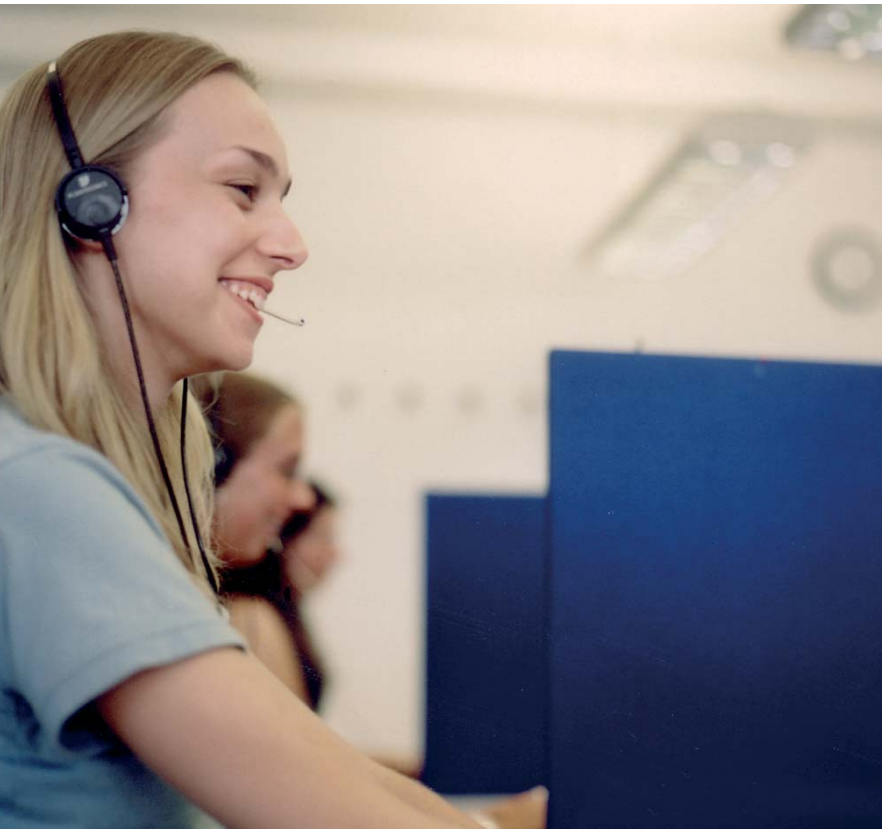
Das Ziel ist klar

Nicht umsonst nennt sich buw „The Quality Company,“ denn Qualität wird im Osnabrücker Unternehmen groß geschrieben. buw betreibt eine eigene Abteilung für das Qualitätsmanagement, die nicht nur die eigenen Call Center betreut, sondern auch den Kunden der buw consulting mit Rat und Tat zur Seite steht.

Bevor man die Qualität eines Customer Care Centers jedoch sichern oder steigern kann, muss man wissen, wie die Agenten arbeiten und die Schwachstellen kennen. Aus diesem Grund suchte buw eine leistungsfähige technologische Plattform, mit der automatisiert alle Gespräche, E-Mails, Chats et cetera erfasst werden können und nachgelagerte Prozesse (zum Beispiel das Coaching) angestoßen werden. Außerdem musste die Lösung in der Lage sein, große Mengen von Daten problemlos aufzuzeichnen und zu verwalten, da nicht nur das eigene Customer Care Center mit rund 1.500 Agenten betreut wird, sondern auch übergreifendes Qualitätsmanagement für andere Unternehmen durchgeführt wird, die buw beauftragen. Dazu gehören beispielsweise Microsoft und Expedia. „Unsere Kunden bescheinigen uns einen hohen professionellen Standard bei der Abbildung ganzheitlicher Qualitätsprogramme. Weitere Gründe, die für die Entscheidung für buw als Qualitätssicherungspartner den Ausschlag geben, sind unsere Erfahrung, die Größe und die Qualifizierung unsere Mitarbeiter,“ kommentiert Bernhard Gandolf, Consultant bei der buw Consulting GmbH. „Wir führen außerdem Simulationen durch und testen neue Prozesse für unsere Kunden, führen Kunden- und Mitarbeiterbefragungen durch, unterstützen das Projektmanagement und kümmern uns um das Controlling im Customer Care Center.“

„Die gute Betreuung von Witness war für uns der ausschlaggebende Faktor. Die Berater haben immer schnell reagiert und waren flexibel und professionell. Alle unsere Wünsche konnten mit dieser Lösung realisiert werden, außerdem lassen sich die Mitschnitte effizient verwalten.“

Bernhard Gandolf, Consultant der buw Consulting GmbH



Transparenz auf allen Kommunikationskanälen

Nachdem die Lösungen verschiedener Anbieter evaluiert worden waren, entschied sich buw für die Einführung der Lösungen eQuality Balance und eQuality Evaluation von Witness Systems. eQuality Balance speichert das Gespräch zwischen Agent und Kunde und zeigt gleichzeitig die Aktivitäten des Mitarbeiters am Bildschirm sowie Dateneingaben an. Die Darstellung entspricht exakt der ursprünglichen Situation und ermöglicht dem Trainer auf

„eQuality ist in der Lage, nicht nur Telefongespräche, sondern auch Faxnachrichten und E-Mails aufzuzeichnen. Immer mehr Auftraggeber wünschen ein integriertes Qualitätscontrolling, das alle Kommunikationskanäle berücksichtigt.“

Bernhard Gandolf

diese Weise, alle Faktoren bei der Bewertung zu berücksichtigen. eQuality Evaluation war das erste individuelle Reporting- und Evaluierungstool auf dem Markt.

Es ermöglicht die Analyse und die Bewertung der Leistung des Kundendienstes beziehungsweise des Vertriebs mit Hilfe von maßgeschneiderten Formularen, Berichten und Grafiken. eQuality Evaluation sorgt dafür, dass das Contact Center Management zeitnah Feedback über die Leistung der Mitarbeiter abrufen kann. *„Die gute Betreuung von Witness war für uns der ausschlaggebende Faktor. Die Berater haben immer schnell reagiert und waren flexibel und professionell. Alle unsere Wünsche konnten mit dieser Lösung realisiert werden, außerdem lassen sich die Mitschnitte effizient verwalten,“* begründet Bernhard Gandolf die Entscheidung. *„Außerdem ist eQuality in der Lage, nicht nur Telefongespräche, sondern auch Faxnachrichten und E-Mails aufzuzeichnen. Immer mehr Auftraggeber wünschen ein integriertes Qualitätscontrolling, das alle Kommunikationskanäle berücksichtigt.“*

Die Installation der neuen Lösung wurde trotz der komplexen Anforderungen seitens buw innerhalb kürzester Zeit realisiert. Marcus Wesselmann, der bei buw die IT betreut, koordinierte das Setup und die Integration mit der Telefonanlage. Die Feineinstellungen und die Definition der Regeln für die Gesprächsaufzeichnung übernahmen anschließend

die jeweiligen Team-Administratoren. *„Das Projektteam von Witness hat bei der Planung und Umsetzung einen guten Job gemacht,“* kommentiert Marcus Wesselmann. *„Integrationen dieser Art sind erfahrungsgemäß alles andere als trivial, dementsprechend erfreut waren wir über die reibungslose Zusammenarbeit und die hohe Kompetenz der beteiligten Techniker.“*

Mehr Zeit für das Wesentliche

Mit dem System von Witness ist das Qualitätsmanagement bei buw deutlich einfacher und erfolgreicher geworden. Insbesondere die Customer Service Agents erhalten ein zeitnahes Feedback mit gegebenenfalls einer entsprechenden Coaching-Einheit. buw hat entweder Regeln eingerichtet, um beispielsweise 50 oder 80 Prozent aller Anrufe bei der Hotline zu speichern, oder einzelne Rufnummern programmiert, deren Gespräche aufgezeichnet werden sollen. Das System registriert auch die Meldeformel und die Mitarbeiter sind jetzt in der Lage, den Mitschnitt einzelner Gespräche auf Knopfdruck einzuleiten. Das Anhören der aufgezeichneten Gespräche ist einfach: Nachdem die gewünschte Sequenz ausgewählt wurde, ruft das System den Trainer oder den Mitarbeiter am Arbeitsplatztelefon an und spielt das Gespräch ab.

„Das Projektteam von Witness hat bei der Planung und Umsetzung einen guten Job gemacht. Integrationen dieser Art sind erfahrungsgemäß alles andere als trivial, dementsprechend erfreut waren über die reibungslose Zusammenarbeit und die hohe Kompetenz der beteiligten Techniker.“

Marcus Wesselmann, IT-Fachmann der buw Consulting GmbH

Feedback sichert Qualität

„Die telefonische Kundenbetreuung gehört zu den effizientesten Werkzeugen der Kundenpflege. Allerdings leiden die Qualität und die Motivation häufig darunter, dass die Agenten keine qualifizierte Rückmeldung über ihre Leistung bekommen“ weiß Bernhard Gandolf aus Erfahrung. Bei buw gehört die Aufzeichnung von Gesprächen zum Standard. Denn das Unternehmen ist sich sicher, dass die Agenten aus Live-Mitschnitten viel mehr lernen, als aus Gesprächen, die sie in einer simulierten Situation zu Testzwecken führen.

„Neue Agenten reagieren in den ersten zwei bis vier Monaten mit Zurückhaltung gegenüber der Gesprächsaufzeichnung, danach freuen sie sich über das Feedback,“ berichtet Gandolf. Er ist der Überzeugung, dass man aus den Mitschnitten der eigenen Telefonate mehr lernen kann, als in irgendeiner Schulung. Schließlich hat er selbst auf diese Weise sein Gesprächsverhalten trainiert. Er ließ Verhandlungen mit Kunden aufzeichnen und analysierte anschließend seine Stimme, die Wortwahl, den Satzbau und die Modulation.

Professionelles Qualitätsmanagement im Customer Care-Bereich steigert die Kundenbindung und die Wertschöpfung

Von gutem und qualifiziertem Training profitieren nicht nur die Mitarbeiter, sondern das Unternehmen insgesamt, wie die Mystery Calls von buw beweisen. Das Unternehmen testet beispielsweise für das Magazin Tele Talk verschiedene Hotlines und nimmt dabei nicht nur das Verhalten der Agenten am Telefon unter die Lupe, sondern bewertet auch die Reaktionsgeschwindigkeit auf E-Mails und die Qualität der Unternehmensseite im Internet.

„Erst kürzlich erhielten wir den Auftrag, den Kundenservice im Bereich Investor Relations von 30 Unternehmen aus dem DAX zu prüfen. Das Skript für diese Tests war sehr speziell und wir mussten das Verfahren auf die Komplexität des Themas ausrichten,“ erinnert sich Gandolf.

Teilweise dauerten die Gespräche bis zu 30 Minuten, was aber angesichts des Themas durchaus im Rahmen lag. Die Anrufer baten um die Zusendung von Factbooks, Geschäftsberichten und Terminen für Roadshows. Anschließend erfragten sie die wichtigsten Wettbewerber in Deutschland, Europa und in der Welt und verlangten eine Prognose über die Entwicklung des Unternehmens in den

Criteria	Yes	No	Comments
Used proper opening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Confirmed caller's name	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Introduced insurance options	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Explained benefits of insurance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Used appropriate sales strategy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Used appropriate sales closure skills	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Spoke clearly and used proper grammar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Used terminology in mutually understood terms	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Used proper closing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Agenten-Scorecard

nächsten sechs Monaten, beziehungsweise in den kommenden drei Jahren. Keine leichten Fragen, allerdings werden derartige Hotlines auch häufig von Bankkaufleuten und Spezialisten bedient. Die Rechtschreibung und Grammatik der E-Mails wies eine nur geringe Fehlerquote auf. Insgesamt mangelhafte Noten gab es für die Art der Gesprächsbeendigung und Führung sowie die Nennung des Namens des Anrufers. „Das sind Indikatoren dafür, dass diese Menschen zwar ihr Fach beherrschen, aber nicht unbedingt voll ausgebildete Agenten sind,“ kommentiert Bernhard Gandolf. In seinen Augen gehört eben beides zu hoher Qualität: Fachkenntnis und Kommunikationsausbildung.





„Unser professionelles Qualitätsmanagement verschafft unserem Unternehmen Wettbewerbsvorteile im Markt. eQuality spielt sowohl im Qualitätsmanagement als auch bei der Optimierung der Arbeitsprozesse eine wichtige Rolle und hilft uns, neue Geschäftsfelder zu erschließen.“

Karsten Wulf, Geschäftsführer buw Unternehmensgruppe

Optimale Prozesse stehen im Mittelpunkt

Neben den Kennziffern Grammatik und Rechtschreibung bildet buw auch alle anderen Rahmenparameter für die Einschätzung der Qualität im Customer Care Center ab. Dazu gehört beispielsweise die Reaktionszeit auf E-Mails oder die Erfüllung von Rückrufwünschen. Wenn überhaupt nicht geantwortet wird, erhält das Unternehmen eine schlechte Bewertung. Das gleiche gilt, wenn die elektronische Post länger als zwei Tage auf sich warten lässt. Denn wenn die Prozesse im Unternehmen nicht stimmen, können die Agenten noch so freundlich sein. Jeder potenzielle Kunde wäre verärgert, wenn er mehr als zweimal anrufen müsste, um Informationen zu erhalten, außerdem würde es zusätzliche Kosten verursachen. Und da die Kommunikationskanäle immer vielfältiger werden, gehört auch die Anfrage per SMS zum Repertoire von buw.



Bei buw steht der Mensch im Mittelpunkt. Damit die Agenten optimal arbeiten können, benötigen sie die richtige Technik. *„Als ein Unternehmen, das mit einem Qualitätsanspruch gegründet wurde und Qualität verkauft, machte es für uns Sinn, in eine Software-Lösung zu investieren, um das Kundenmanagement zu optimieren,“* so Karsten Wulf, Mitgründer und Geschäftsführer der buw Unternehmensgruppe.

„Unser professionelles Qualitätsmanagement verschafft unserem Unternehmen Wettbewerbsvorteile im Markt. Dieses entscheidende Differenzierungspotenzial wird von den Auftraggebern in einem immer stärkeren Maße wahrgenommen und bildet bei zahlreichen Aufträgen eine Entscheidungsgrundlage zugunsten buw.“

eQuality spielt sowohl im Qualitätsmanagement als auch bei der Optimierung der Arbeitsprozesse eine wichtige Rolle und hilft uns, neue Geschäftsfelder zu erschließen.“



A WITNESS SYSTEMS INNOVATION

Corporate Headquarters

300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
USA

Tel: + 1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: + 1 770-754-1973

European Headquarters

Kings Court, Kingston Rd
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1372 869 000
Fax: +44 (0) 1372 869 005

Americas Headquarters

300 Colonial Center Pkwy
Roswell, GA 30076
USA

Tel: + 1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: + 1 770-754-1973

Asia Pacific Headquarters

Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Rd
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000
Fax: +852 3198 6100

Witness Systems besitzt auch Niederlassungen in den folgenden Ländern. Adressen, Telefon- und Faxnummern finden Sie unter www.witness.com.

Australien Brasilien China Deutschland Indien Japan Kanada Malaysia Mexiko Niederlande Singapur