CREALOG

INNOVATIVER VOICEBOT ERHÖHT KUNDENZUFRIEDENHEIT

Unitymedia und CreaLog: Mit Teamwork zum Erfolg

ECHTES TEAMWORK BRINGT ERFOLG

Bei der erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Unitymedia, dem Kabelnetzbetreiber für 13 Millionen Menschen in Deutschland, und CreaLog lohnt es sich, zuerst auf die Erfolgsfaktoren zu schauen. Denn folgende drei Faktoren waren in diesem überzeugenden Beispiel für gelungene Teamarbeit ausschlaggebend:

- **Erfolgsfaktor offene Kommunikation**
  Alle Projektverantwortlichen beider Unternehmen aus IT, Business, Vertrieb und Technik saßen und sitzen tatsächlich zusammen an einem Tisch, pflegen eine offene Kommunikation und bilden ein echtes Team. Für den Erfolg des gemeinsamen Projektes!
- **Erfolgsfaktor klare Projektphasen**
  Das Gesamtprojekt wurde in acht Phasen unterteilt. Nach jedem Schritt erfolgte ein Review der Teilergebnisse und, wenn nötig, eine Nachjustierung. Die nächste Projektphase konnte erst beginnen, wenn Unitymedia das Ergebnis des vorhergehenden Schrittes freigegeben hatte.
- **Erfolgsfaktor schnelle Reaktion bei Abweichungen**
  Störungen im Projekt oder unerwartete Teilergebnisse wurden sofort kommuniziert und besprochen, daraus umgehend Entscheidungen abgeleitet und umgesetzt.

„Die dynamische und flexible Zusammenarbeit im Projekt war der Schlüssel für den gemeinsam erarbeiteten Erfolg. Auch die gut verständlichen Angebote und sauberen Spezifikationen haben wesentlich dazu beigetragen, den hohen internen Anforderungen an die neue Lösung gerecht zu werden. CreaLog hat hier eine ausgesprochen präzise Vorarbeit geleistet.“

PETER BAUMHÖFNER,
MANAGER UNIFIED COMMUNICATION
& NETWORK TECHNOLOGIES
BEI UNITYMEDIA

EVOLUTION IM KUNDENSERVICE: VOM SPRACHPORTAL ZUM VOICEBOT

Bereits seit 2012 ist bei Unitymedia ein umfangreiches CreaLog-Sprachportal im Einsatz. Dort wurde innerhalb einer klar definierten Menüstruktur per Spracherkennung eine Vielzahl von Kundenanliegen ermittelt und fallabschließend im Self Service bearbeitet.

Im Rahmen der Initiative "Digital as a Service" (DaaS) von Unitymedia sollten nun im Sprachportal deutlich mehr Anliegen abgebildet werden, um Nutzerzahlen und Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.

DIE GRENZEN FESTER MENÜSTRUKTUREN

Wenn Anrufer sich in einem Sprachportal die verschiedenen Menüpunkte anhören und merken müssen, wird das Kurzzeitgedächtnis ganz besonders auf die Probe gestellt. Zu viele Ebenen und Optionen führen hier schnell zu Frustration und im schlimmsten Fall zum Gesprächsabbruch.

Mehr als vier Menüpunkte pro Ebene gelten allgemein als nicht mehr benutzerfreundlich, sind also unbedingt zu vermeiden. Unternehmen wie Unitymedia bieten aber eine Fülle an Produkten und Services rund um TV, Internet, Telefon und Mobilfunk mit unterschiedlichsten Kombipaketen für Geschäfts- und Privatkunden bis hin zum Netzanschluss für Bauträger und Kommunen.

Entsprechend viele Anrufgründe haben die Kunden. Und diese Vielzahl an Anliegen ist über ein starres, menügeführtes Sprachportal nicht mehr kundenfreundlich abzubilden.

VON DER FESTEN MENÜSTRUKTUR ZUR OFFENEN FRAGE

Die Lösung klingt einfach, ist aber eine echte Herausforderung. Startpunkt im telefonischen Kundenservice ist jetzt die offene Frage des VoiceBots:
„Womit kann ich Ihnen helfen?“

Mit der Antwort des Anrufers kann praktisch jedes Anliegen erkannt und bearbeitet werden, das vorab als gültiges Thema definiert wurde. Dabei ist das Potenzial des VoiceBots wirklich beeindruckend, weil er schnell und unkompliziert um neue Inhalte erweitert werden kann.

Hat der VoiceBot den Wunsch oder das Anliegen des Anrufers korrekt erkannt, lässt sich zudem vieles fallabschließend im Dialog regeln. Bevor Anrufer mit sehr komplexen oder beratungsintensiven Themen an einen Servicemitarbeiter weitervermittelt werden, erfolgt zusätzlich eine Vorabidentifikation und Legitimation, womit die weitere Verweildauer beim Servicemitarbeiter (Average Handling Time/AHT) merklich reduziert werden konnte.

KEIN ERFOLG OHNE GRÜNDLICHE VORBEREITUNG

Best Practice, also ein bewährtes Erfolgsrezept umzusetzen, hieß die klare Devise, bevor der neue VoiceBot seine Tätigkeit bei Unitymedia aufnehmen durfte. Also wurde eine Stichprobe von 2.000 Kundengesprächen verschriftet (transkribiert) und analysiert, um detailliert zu ermitteln, was genau der Kunde am Telefon sagte — und was er damit am Ende tatsächlich meinte.

Und das aus gutem Grund: Die Erfahrungen von CreaLog haben deutlich gezeigt, dass sich Kunden selten an die vom Unternehmen bevorzugten Begriffe halten, sondern meist so sprechen, wie ihnen der Schnabel gewachsen ist.

Im nächsten Schritt wurde selektiert, welche Kundenanliegen der VoiceBot erkennen sollte, das heißt, welche Themen überhaupt relevant sind. Anhand einer Matrix "Anliegen vs. Ausgang" erfolgte dann die Zuordnung, ob das Gespräch im Self Service-Modul des VoiceBots verarbeitet wird oder an welche entsprechende Skill-Gruppe (spezielle Kompetenzen der Mitarbeiter des Kundenservice) es im Contact Center ausgeleitet wird.

Im letzten Schritt konnte dann, falls Äußerungen der Anrufer nicht eindeutig waren, das Nachfrageverhalten des VoiceBots optimiert werden. Ganz zum Schluss erfolgte die schrittweise Einführung des neuen Systems:

Der VoiceBot durfte jetzt jede Woche weitere zehn Prozent der Anrufe übernehmen! So konnte beim Auftreten vorher unbekannter Themen schnell mit Korrekturen eingegriffen werden.

Carsten Guth,
Senior Innovation Specialist:
„Die Integration der offenen Frage als neues Eingangstor in unseren telefonischen Kundendialog ermöglicht uns eine zielgerichtete Erkennung der Anliegen für einen optimalen Kundenservice. Gemeinsam mit CreaLog haben wir eine sehr einfache, zeitgemäße und schnelle Lösung gefunden.“

DIE ERGEBNISSE ÜBERZEUGEN

Bereits kurz nach dem Start des Live-Betriebs waren deutliche Verbesserungen erkennbar:

- Im Vergleich zum streng menügeführten System werden die Anliegen der Kunden wesentlich besser erkannt. Die Zuordnung zu den einzelnen Skill-Gruppen im Contact Center erfolgt genauer.
- Durchgeführte Befragungen ergeben eine nachweislich erhöhte Kundenzufriedenheit.
- Die Realisierung zusätzlicher Self Service-Module zur Entlastung der Servicemitarbeiter von Routinetätigkeiten kann jetzt einfacher und schneller umgesetzt werden.

Rudolf Schöning,
Manager Callcenter Routing & Reporting:
„Bei dieser ausgesprochen guten Zusammenarbeit gab es keine Grenzen mehr zwischen den Unternehmen. Wir haben im besten Sinne stets auf Augenhöhe diskutiert und agiert.“

LANGJÄHRIGE PARTNERSCHAFT ALS ERFOLGSFAKTOR

Der zuvor beschriebene Teamgeist war zweifellos ein prägender Erfolgsfaktor der Zusammenarbeit zwischen Unitymedia und CreaLog. Dazu gehört natürlich ein Technologie- und Realisierungspartner, der diese Philosophie lebt und über große Branchenkenntnis und langjährige Expertise verfügt.

Nico Höhne, Leiter Customer Innovation: „Durch die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit CreaLog konnte die Neugestaltung des telefonischen Eingangstores im Voice Portal eine Basis für den kundenfreundlichen Einsatz von Automatisierungen schaffen. Wir haben mit dem Projekt eine neue Stufe im telefonischen Kundendialog erreicht."

UNITYMEDIA - EIN VODAFONE UNTERNEHMEN

Unitymedia mit Hauptsitz in Köln ist Kabelnetzbetreiber in Deutschland. Das Unternehmen mit rund 2.500 Mitarbeiterinnen erreicht in Nordrhein-Westfalen, Hessen und Baden-Württemberg rund 13 Millionen Haushalte mit seinen Breitbandkabeldiensten.

Neben dem Angebot von Kabel-TV-Dienstleistungen ist Unitymedia ein führender Anbieter von integrierten Triple-Play-Diensten, die digitales Kabelfernsehen, Breitband-Internet und Telefonie kombinieren. Zum 30. September 2017 hatte Unitymedia 7,2 Mio. Kunden, die 6,4 Mio. TV-Abonnements und 3,4 Mio. Internet- sowie 3,2 Mio. Telefonie-Abos (RGUs) bezogen haben.

Weitere Informationen finden Sie unter www.unitymedia.de

CREALOG - INNOVATIV, ERFOLGREICH, KUNDENZENTRIERT

CreaLog ist ein führender Anbieter von ICT Carrier Solutions und IMS ready Service Delivery Plattform Lösungen für Kommunikationsdienstleister. Dazu gehören Mobile Call Recording, Mehrwertdienste (Sprache, Textnachrichten und USSD, z.B. Televote), MRF, IN Number Translation, Servicemigration, SIP Application Server sowie netzbasiertes Contact Center / IVR und Professional Services. CreaLog kann mit Stolz auf Referenzen in dreißig Ländern in Europa, Afrika und Asien verweisen, die mehr als 400 Kunden und 60.000 installierte Leitungen umfassen. Referenzen wie Deutsche Telekom, Vodafone, A1 Telekom Austria, Swisscom, POST Telecom Luxembourg und Unitel setzen auf Lösungen und Dienstleistungen von CreaLog.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.crealog.com

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN
Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT
Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN
Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

ISO 9001, ISO 14001
Zertifiziertes Integriertes Managementsystem für Qualität und Umwelt
www.tuev-sued.de/ms-zert

Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

Version 12