



## AUFKLÄRUNGSRATEN IM KUNDENSERVICE ERHÖHEN UND AGENTEN ZU MEHR KUNDENNÄHE BEFÄHIGEN

Bei über viereinhalb Millionen Kunden ist zufriedenstellende Kundenbetreuung durch Serviceagenten ein erfolgsrelevanter Faktor. Über die Jahre erweiterte congstar sein Angebot an Servicekanälen für den Kundenkontakt. Die dadurch entstandene heterogene Systemlandschaft führt zu Administrationskosten und Zeitaufwänden sowie zu einer teilweise nach Kommunikationskanälen getrennten Bearbeitung von Serviceanfragen. Durch die Kombination aus Routing- und Kundendatenplattform stellt sich congstar diesen Herausforderungen – im Sinne einer gesteigerten Servicequalität und Kundenzufriedenheit sowie zur Verbesserung der Reporting- und Analysemöglichkeiten.



## ÜBER CONGSTAR

Der Branche Telekommunikation zugehörig bietet die congstar GmbH seit 2007 als Zweitmarke der Telekom Deutschland GmbH Produkte in den Bereichen Mobilfunk und Festnetz/Internet an. Derzeit nutzen über viereinhalb Millionen Kunden in Deutschland ein Produkt von congstar. Seinen Kundenservice setzt der Telekommunikationsanbieter mit bundesweit verteilten Call-center-Standorten um, in denen mehrere hundert Serviceagenten die Kundenanliegen über die verschiedenen Kontaktkanäle hinweg bearbeiten.

## AUSGANGSSITUATION

Bisher erfolgt die Anbindung der Callcenter-Standorte und der Kontaktkanäle (Hotlines, E-Mail, Web-Formular, Chat und Social Media) über verschiedene, nicht miteinander integrierte Systeme, die jeweils eigene Routing-Mechanismen besitzen. Mit einer kanalübergreifend integrierten und zentralen Multichannel-Lösung möchte congstar folgende Verbesserungen erreichen:

- Reduktion von Kosten und Ressourcenaufwänden durch erleichterte Systemverwaltung und vereinfachtes Lizenzmanagement
- Erhöhung der Effizienz im Callcenter durch Reduktion von Bearbeitungszeiten und Mehrfachbearbeitungen sowie Schulungsaufwänden
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch eine optimierte systemische Unterstützung der Serviceagenten und Schaffung einer 360°-Sicht von Kundenanfragen über alle Kanäle hinweg
- Verbesserung der Analyse- und Reportingmöglichkeiten entlang der gesamten Customer Journey zur Optimierung der Customer Experience

Zukünftig sollen alle Kundenanliegen kanalübergreifend über eine zentrale Plattform gesteuert und bearbeitet werden. Zudem möchte congstar die Vorteile von cloudbasierten Lösungen nutzen, die gleichzeitig alle geltenden rechtlichen Anforderungen an Datenübermittlung und Datenschutz erfüllen.

## LÖSUNG

Die ausgewählte Lösungskombination bündelt zum einen die Stärken ausgefeilter Routing-Mechanismen auf Basis einer am Markt bewährten Cloud-Contact-Center-Lösung. Zum anderen kommen die Vorteile der Salesforce-Plattform hinzu, welche kanalübergreifend die Daten aus dem Kundendialog in das System integriert. Im ersten Schritt wurde für die Bearbeitung von E-Mail, Fax und Briefen das Altsystem durch die Salesforce Service Cloud abgelöst. Die Anbindung weiterer Kommunikationskanäle ist in Planung und Umsetzung. Alle Lösungselemente auf einen Blick:

- Einführung der Salesforce Service Cloud für mehrere hundert Serviceagenten zur schrittweisen Integration der Daten aus allen Servicekanälen von congstar in eine einheitliche Kundendatenbasis
- Partnerschaftliche Integration der Cloud-Contact-Center-Lösung in die Salesforce Service Cloud für eine bestmögliche Routing-Effizienz der Kundenanfragen und des erforderlichen Reportings
- Integration der CipherCloud zur verschlüsselten Datenübermittlung und damit Umsetzung von Anforderungen hinsichtlich des Schutzes und der Sicherheit von Kundendaten

## KUNDENNUTZEN & AUSBLICK

Die eingeführte Lösung ermöglicht künftig, Kundenanliegen kanalübergreifend schneller und skill-orientiert zum richtigen Agenten zu routen. Die einheitliche Datenbasis gewährt Agenten zudem, die Serviceanfragen eines Kunden aus allen Kanälen in einem System einzusehen und dieses ganzheitliche Kundenverständnis in individuelle Lösungsansätze einfließen zu lassen. Davon verspricht sich congstar neben einer Effizienzverbesserung auch eine Steigerung der Kundenberatungsqualität und -zufriedenheit.

Die Effizienzverbesserungen ergeben sich durch die perspektivische Reduktion der Systeme in Form von sinkenden Verwaltungs- und Lizenzkosten sowie verringerten Zeitaufwänden für die Bearbeitung der Kundenanliegen und der Agentenschulungen.

Mit der begonnenen Zusammenführung der Daten aus den Kommunikationskanälen in einem System ist außerdem die Basis für ein verbessertes Qualitätsmonitoring und damit für eine aussagekräftigere Reporting- und Abrechnungsgrundlage der Serviceagenten geschaffen. Mit den gewonnenen Erkenntnissen können auch Optimierungspotenziale entlang der Customer Journey besser analysiert werden.

Mehr Informationen zur Digitalisierung im Kundenservice gewünscht?



<https://salesforce.t-systems-mms.com/>

## HERAUSGEBER

T-Systems Multimedia Solutions GmbH  
Riesaer Straße 5  
D-01129 Dresden

**T · Systems**

## IHR ANSPRECHPARTNER

Markus Nowack  
Consultant (Cloud) Contact Center  
Tel.: +49 30 2175 7936731  
Markus.Nowack@t-systems.com