



Anwendungsbericht Kluth Customer Care

Das Tochterunternehmen der Kluth Telemarketing, Bochum, Düsseldorf, die Kluth Customer Care, hat erfolgreich den neuen Standort in Greifswald in Betrieb genommen. Das multimediale Contact-Center wurde in Rekordzeit etabliert und bietet der Zeit am Standort Platz für bis zu 250 Agentenarbeitsplätze. Hierzu musste nicht nur die Technik von Anfang an die modernsten technischen Anforderungen erfüllen, sondern auch das Management und die Mitarbeiter, mussten mit hoher Geschwindigkeit an die neue Aufgabenvielfalt herangeführt werden. Ein Zusammenspiel zwischen Standortinfrastruktur, öffentlichen Institutionen, Technik und Mitarbeitern, um so den „kluth-typischen“ Qualitätsanspruch gegenüber Kunden aus der Telekommunikation, Versandhandel und Finanzdienstleistung gerecht zu werden.

Kluth Customer Care

Die neu gegründete Kluth Customer Care, Tochterunternehmen der inhabergeführten Kluth Telemarketing hat den Plan im Juli seinen Standort in Greifswald mit Unterstützung der multimedialen Contact Center Technologie des Systemintegrators Agori Communications erfolgreich umgesetzt. Kluth Customer Care bietet In- und Outbound-Dienstleistungen für zahlreiche Auftraggeber.

Dabei liegt der Fokus und die Kompetenz der angebotenen Dienstleistungen auf Themen, wie Telesales (Verkauf, Auftragsannahme, Auftragsabwicklung), Kundenbeschwerdemanagements, Kundenrückgewinnung, Außendienstbetreuung und Termingestaltung und kaufmännischer und technischer Support.

Die Entscheidungsfaktoren für den Standort in Greifswald waren u.a. bestimmt durch ein besonderes Engagement der öffentlichen Institutionen, allen voran der örtlichen Arbeitsagenturen. Darüber hinaus bedingen sich die Standortvorteile weiterhin durch eine höhere Motivation der Mitarbeiter und einer geringeren Fluktuation, so dass hauptsächlich Vollzeitbeschäftigte als Agenten eingesetzt werden können. Dies wiederum führt zu deutlich niedrigeren Personal- und Administrationskosten und einer höheren Qualität in der täglichen Agentenarbeit.

Letztlich verfolgt die Kluth Customer Care die Ziele:

- Erfüllung des sehr hohen Qualitätsanspruchs gegenüber den eigenen Auftraggebern
- Nutzung und weiterer Ausbau der Standortvorteile im Nordosten der Bundesrepublik
- Wachstum, um noch mehr Großauftraggeber zu gewinnen, und zwar über Qualität und Preis, der wiederum über Betriebsgrößeneffekte realisiert werden kann.
- Kontinuierliche und konsequente Mitarbeiterweiterentwicklung



Erfolg = 75 % Mitarbeiter + 25 % Technik

Da die Muttergesellschaft, Kluth Telemarketing, bereits die Contact Center Technologie von Interactive Intelligence, das Customer Interaction Center (CIC) seit Jahren an mehreren Standort erfolgreich im Einsatz hat, lag es nahe, dass das Tochterunternehmen, Kluth Customer Care, sich auch am neuen Standort für diese multimediale Contact-Center-Technologie entschied. Das Customer Interaction Center wurde durch den Systempartner Agori Communications in Rekordzeit konzipiert und für den In- und Ouboundbedarf umgesetzt.

„Der Vorteile dieser Lösung liegt für Kluth Customer Care darin, das eine technische Offenheit gewonnen wurde, so dass die Technik für die Geschäftsprozesse und die Abwicklung jeglicher Auftraggeberwünsche keine Grenze mehr aufzeigt.“, so der Geschäftsführer Michael Martin. Jeder Zeit können alle Formen von Diensten im Bereich In- und Outbound angeboten werden: Anrufe, Email, Fax, Briefpost, SMS, natürlich sprachliche Dialogsysteme. Gleichsam kann das System der Agori Communications die Kluth Customer Care bei der Kostenoptimierung, Personaleinsatzplanung und bei der Personalweiterentwicklung unterstützen.

Gerade der letzte Punkt, der Personalweiterentwicklung, wird bei der Kluth Customer Care, hervorgehoben. 75 % des Contact Center Erfolgs hängt von den Mitarbeitern, insbesondere den Agenten und des Management ab. Hierzu wird das Weiterentwicklungsprogramm 40+2 bei der Kluth Customer Care gelebt. Dabei werden auf freiwilliger Basis ständige Trainings, Seminare und Workshops den Mitarbeitern für 2 Stunden in der Woche angeboten. Unterstützt wird dies auch durch die zahlreichen Führungsfunktionen im CIC, wie Hilfebutton, Coaching-Button, Chat-, Flüsterfunktionen mit dem Teamleiter. Darüber hinaus lassen sich Fragebögen, beispielsweise für neue Aufträge, hinterlegen, die die Agenten zunächst erfolgreich online beantworten müssen, bevor sie für diesen Auftrag freigegeben werden.

Die Teamleiter haben die Möglichkeit, die Aktivitäten der Agenten am Bildschirm durch „Screen Capture Funktionen“ zu verfolgen und nachträglich zu beurteilen. Es wird auch so neuen Agenten ermöglicht, sich in der Einarbeitungszeit zuvor Agentenaktivitäten von erfolgreichen und erfahrenen Agenten anzuschauen, inklusive des Gesprächs und der Bildschirmaktivitäten. Damit wird die Arbeitsproduktivität nochmals gesteigert.

Zu dem engagiert sich die Kluth Customer Care bei der Etablierung von neuen Berufszweigen, wie für "Kaufleute für Dialogmarketing" oder "Servicefachkräfte für Dialogmarketing". Dies soll dazu führen, dass der Standort Deutschland sich als Dienstleistung- und Call Center Standort durch Qualität langfristig behaupten kann; denn die Lohnkosten bleiben im Vergleich zum süd- und osteuropäischen Ausland hoch.

Da die CIC-Technologie von Interactive Intelligence an allen Standorten der Kluth Telemarketing und der Kluth Customer Care von Agori Communications umgesetzt und gepflegt wird, entsteht auch so eine einfache Möglichkeit, Verkehrspitzenlasten im Verbund abzufangen.



Entwicklungstrends mit qualitativem und intelligentem Wachstum

Für die Zukunft sieht die Kluth Customer Care für sich folgende Entwicklungstrends.

- Das Hauptgeschäft der Kluth Customer Care wird der Zeit in den Bereichen Telekommunikation und Finanzdienstleistung erbracht. Die bereits gewonnenen Erfahrungswerte werden aber gleichsam heute schon für Auftraggeber aus den Bereichen Versandhandel, Verlage und Energieversorger genutzt und weiter ausgebaut.
- Zu dem wird eine besondere Strategie in der Zusammenarbeit mit öffentlichen Institutionen verfolgt. Die „Arbeit für“ oder „Zusammenarbeit“ mit Kommunen, Gemeinden, Öffentlichen Einrichtungen etc. kann sogar darin gipfeln, dass so genannte PPPs, Public-Privat-Partnerships, entstehen, die überall da die öffentliche Hand entlasten, wo der Parteienverkehr zu einem Großteil auch über moderne Medien abgewickelt werden kann. Dies entlastet die finanzielle Belastung der öffentlichen Hand und die Prozesse lassen sich vereinheitlichen und damit für den Bürger beschleunigen.
- Eine weitere Entwicklung ist der Fokus auf große Auftraggeber, um Betriebsgrößeneffekt zu realisieren und gepaart mit Qualität für die Auftraggeber.
- Im Zuge der aktuellen Diskussion in deutschen Unternehmen die Verwaltungstiefe zu reduzieren, ist es für die Kluth Customer Care auch hier vorstellbar, mit seiner Kompetenz und der hohen Qualität und der sprachlichen Genauigkeit der Mitarbeiter im Nordosten der Bundesrepublik, an dieser Stelle Dienstleistungen anzubieten, wie etwa die Betreuung von Mitarbeitern als Personal-Hotline.

Bei all diesen Themen liefert die eingesetzte Contact Center Technologie von Agori Communications die Basis und Skalierbarkeit. Gerade in Bezug auf Themen, die mit der öffentlichen Hand einhergehen, bietet das bei der Kluth Customer Care eingesetzte System eine Fülle an Sicherheitsaspekten.

Geschäftsführer Michael Martin sagte hierzu: *„Bis zum Oktober sollen insgesamt 250 Agentenarbeitsplätze am Standort Greifswald entstehen. Darüber hinaus soll ein weiterer Standort ebenfalls im Nordosten aufgebaut werden. Die Auftragslage ist der Zeit so viel versprechend, dass solche Planungen schneller in die Tat umgesetzt werden dürften als bisher geplant wurde.“*

Agori Communications bietet moderne softwarebasierte Contact Center-Lösungen, technische Beratung und Migrationen für traditionelle Call Center. Mit einer zentralen Service- und Supportniederlassung in Bad Vilbel und Büros in Hamburg und München, ist Agori Communications in der Lage, schnellen Vor-Ort-Service und Support anzubieten. Agori Communications verfügt über Spezialistenwissen in den Bereichen Systemintegration, Prozessoptimierung, Software- und Schnittstellenentwicklung, Projektmanagement und langjährige Erfahrungen mit zahlreichen Call- und Contact Center-Produkten. www.agori.net; info@agori.net; +49-6101 – 55 6 55 00

