



# Quo Vadis Kommunikation 2015...?



**Herzlich willkommen !**

Sie dürfen dieses eBook als PDF-Datei in unveränderter Form an Kunden, Freunde, Bekannte weitergeben oder als Bonusprodukt kostenlos auf Ihre Website stellen. Der Inhalt darf in keiner Weise verändert werden.

Die Weitergabe gegen Entgelt ist untersagt.

Alle Rechte liegen beim Herausgeber.

---

## Inhalt

Vorwort .....	3
Teil 1: Mensch .....	5
1 work@home – Vorteile und Nutzen der alternierenden Telearbeit.....	5
2 Moderner Spitzenkaffee und „Erfolgreiches Contactcenter“- ein starkes Team!.....	11
3 Telearbeit im Spannungsfeld des Datenschutzes.....	14
4 Gute Arbeitsbedingungen für gute Mitarbeiter .....	21
5 Steigerung von Produktivität, Planungseffizienz und Mitarbeiter-zufriedenheit mit professionellem Workforce Management .....	28
Teil 2: Qualität .....	33
6 Was bei Kundenbefragungen fehlt und die 5x5 Mythen im Kundenkontakt .....	33
7 Datenparadies Internet oder warum personenbezogene Daten schützenswert sind! .....	44
8 Coaching, Coach & iPad - die Revolution im Coaching-Prozess .....	52
9 E-Mail Response Management: Kundenzufriedenheit durch schnelle und kompetente E-Mail Beantwortung - 5 Tipps .....	58
Teil 3: Service.....	62
10 Der Schatz im Silbersee – oder: Ach, das gibt es?!.....	62
11 Pilotierung als Innovationstreiber: Was ein Lab wirklich kann .....	67
12 Wege in eine neue digitale Service-Ökonomie .....	72
13 Gespräch oder App? Experten entwerfen die Zukunft der Kundenkommunikation.....	76
14 Best Practice: Customer Engagement im Contact Center .....	80
Teil 4: Multichannel.....	85
15 Wie sie Dateninseln überwinden und die Durchgängigkeit von Prozessen sicherstellen.....	85
16 Optimale Erreichbarkeit durch Standortübergreifende Vernetzung hybrider Kommunikationssysteme .....	94
17 Konsumentenerwartungen an Online-Serviceangebote in Echtzeit und das Feedback der Kundenberater.....	101
18 Kundenservice 2.0 – Was ist das überhaupt? .....	107
19 Moderne Kundeninteraktion dank WebRTC .....	110
20 Mit mehrstufigen E-Mail Marketingkampagnen neue Kunden gewinnen – ein Praxisbericht für den Mittelstand .....	114
21 Das klassische Telefon stirbt - das Internet übernimmt.....	117

## Vorwort

Im privaten Umfeld skypen Oma und Opa mit den Enkeln. Freunde verabreden sich via WhatsApp und Co. Neue Kommunikationsmedien sind in unserem Alltag angekommen. Viele Konsumenten erwarten hier auch in der Interaktion mit Unternehmen mehr als Telefon, Brief und Email. Der Druck steigt hier auch die Nutzung von Kommunikationskanälen auszubauen. Für viele Dialogbereiche gibt es exzellente Lösungen. Die Herausforderung ist es aber, die Vielfalt an möglichen Kommunikationskanälen sinnvoll zu orchestrieren und in die Prozesse zu integrieren.

Zu viele Bearbeitungsschritte sind aus Kundensicht abgeschnitten oder isoliert. Der Kunde hat heute kein Verständnis mehr dafür, dass ein Vorgang nicht abschließend bearbeitet werden kann, weil der Kundenberater keinen Zugriff auf diese Anwendung oder Daten hat oder ihm die Entscheidungskompetenz fehlt.

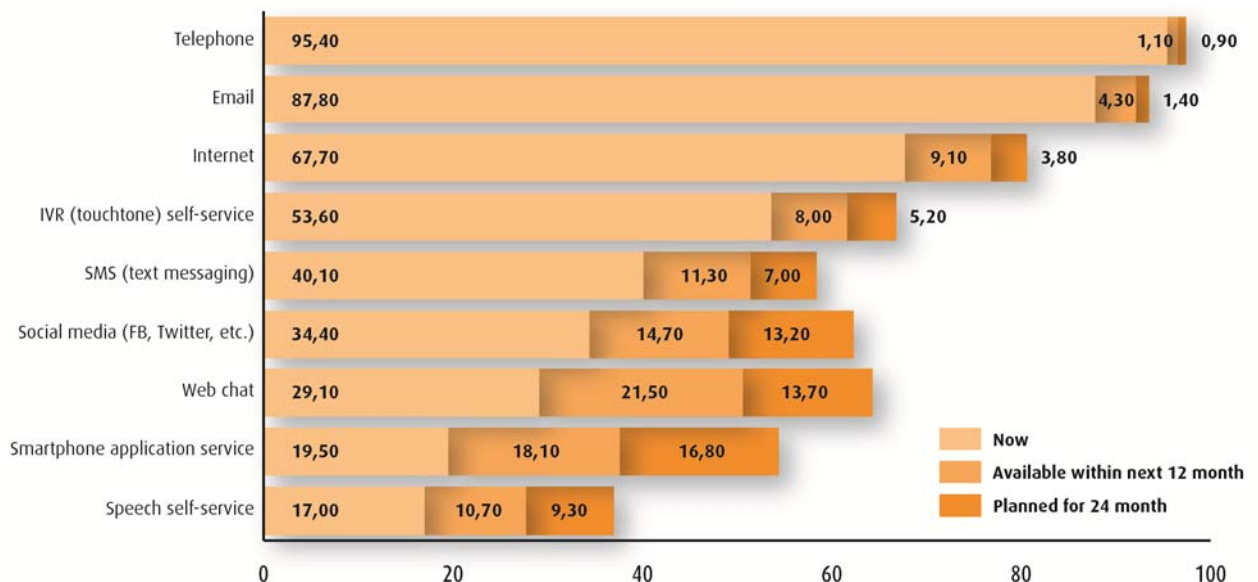
Die digitale Transformation ermöglicht völlig neue Geschäftsmodelle und bedroht sicher geglaubte Geschäftsgrundlagen. Apps wie Uber oder MyTaxi wirbeln die Taxibranche durcheinander. Marktführer wie Kodak, Erfinder der Digitalkamera, sind vom Markt verschwunden.

### Channel management 2013/2014 Report sample question

What channels are managed by the contact centre (in %)?



Quelle: dimensions data's 2013/14 global contact centre benchmarking



Weltweit reagieren auch Contact Center auf diesen Trend und bauen die Kontaktkanäle auf. Spannend bleibt, welche neuen Service- und Kommunikationskonzepte in Zukunft entstehen werden. Die

Anforderungen an Mitarbeiter werden sich von der rein sprachlichen zunehmend zur schriftlichen Kommunikation verändern. Videotelefonie gewinnt an Bedeutung. Was bedeutet das für das Erscheinungsbild und Arbeitnehmerdatenschutz?

Auf der anderen Seite macht das das Leben aber auch spannend. Kommunikation von Mensch zu Mensch, sinnvolle Self-Service-Angebote und viel Raum für Kreativität werden die nächsten Jahre in der CC Branche prägen.

Die nachfolgenden Fachartikel geben Impulse und Gedankenanstöße aus dem jeweiligen Kompetenzbereich. Die Texte möchten zum Nachdenken anregen, damit Sie die für Sie geeignete Lösung finden. Diese Themen wurden am 04.11.2014 in Vorträgen und Workshops auf der jährlichen Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter“ im Congresspark Hanau behandelt. Die Vortragsfolien stehen unter <http://www.Erfolgreiches-Contactcenter.de> zum Download zur Verfügung.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre



Markus Grutzeck

(Herausgeber & Veranstalter – Erfolgreiches Contactcenter)



## 8 Coaching, Coach & iPad - die Revolution im Coaching-Prozess

Autor: Bernd Arnhold / Thomas Halbritter

Noch immer ist das klassische Side-by-Side Coaching das Mittel der Wahl im Call Center, wenn es um die Förderung der fachlichen und kommunikativen Fähigkeiten von Mitarbeitern geht.

Die wachsende Komplexität der Telefonate sowie die erhöhten Anforderungen an Kundenzufriedenheit und Umsatzgenerierung verlangen vom Coach beziehungsweise vom Coaching-Prozess einen Beleg seiner Wirksamkeit. Diese Forderung ist so alt wie das Coaching selbst:

- Gibt es einen Nutzen von Coaching?
- Wenn ja, wie hoch ist dieser?
- Und unter welchen Kosten wurde dieser Nutzen erreicht?

Die Antworten auf diese und ähnliche Fragestellungen kann nur eine vollständige Dokumentation aller Aktivitäten im Coaching umfassen.

Viele mittelständische Unternehmen vertrauen dabei immer noch individuellen und vertrauten Paper-Pencil-Excel-Lösungen. Und das, obwohl die Grenzen dieser Vorgehensweise nur zu bekannt sind:

- **zeitaufwendige Dokumentation,**  
da die Informationen von Papier in Excel übertragen werden müssen
- **eingeschränkte Userfreundlichkeit,**  
insbesondere wenn mehrere User auf eine Tabelle zugreifen
- **hohe Fehleranfälligkeit,**  
bei der Übertragung und Erfassung von Daten
- **beschränkte und umständliche Möglichkeiten des Reportings,**  
Filter und Pivot-Tabellen stoßen rasch an ihre Grenzen
- **keine dynamische, aktive Unterstützung bei der Planung von Coachings**
- **unzureichende Unterstützung des Coaches bei seiner praktischen Tätigkeit.**

Ein Coach soll coachen. Ein Coach sollte keine endlosen Excel Tabellen pflegen müssen.

Wie könnte eine bessere und dennoch kostengünstige Lösung aussehen? Eine Lösung die nicht überdimensioniert ist, sondern einen individuellen Zuschnitt auf das Unternehmen aufweist?

Vier grobe Anforderungen lassen sich an ein solches Tool definieren:

---

## 1. Planung des Coachings

- Häufigkeit und Wiederholung des Coachings auf Basis der vorgehenden Coachingergebnisse
- Überwachung der fälligen Coachingtermine
- Informationsaustausch mit der Personaleinsatzplanung über fällige Coachings

## 2. Bewertung des Telefonats

- einsetzbar für unterschiedliche Methoden: Side-by-Side, Voicefile Coaching, Mystery Call
- klar definierte Skalierung der zu bewertenden Items
- Eingabemöglichkeit von Freitext
- projektspezifische Bewertungsleitfäden

## 3. Feedback an den Agenten

- transparente Struktur zur Unterstützung des Coachinggesprächs
- visualisierte Aufbereitung des Coachingergebnisses
- Hinterlegung des vereinbarten SMART - Ziels mit dem Agenten

## 4. Dokumentation

- Möglichkeiten des Reportings für Agent, Teamleitung, Projektleitung, Management
- Reportings lassen sich im Baukastenprinzip zusammenstellen
- alle Informationen sind aktuell und werden permanent aktualisiert

Im Idealfall kann der Coach zudem ständig auf dieses Tool zugreifen, insbesondere wenn der auf der Fläche im Call Center beim Agenten ist. Eine innovative Möglichkeit ist eine mobile App, welche die Nachteile der Excel-Lösung eliminiert und sich trotzdem leicht an die unternehmensspezifischen Vorgaben anpassen lässt. Ein Beispiel hierfür ist die App von SAMOA CallCenter.

### **Wie funktioniert SAMOA CallCenter?**

Der Coach sitzt neben dem Mitarbeiter und bewertet das Kundengespräch am Telefon. Sofort lassen sich alle Beobachtungen in der App erfassen. Sie werden zeitgleich ausgewertet. So zeigt die App dem Mitarbeiter und Coach beispielsweise, dass das Item "Begrüßung" mit 90 Prozent bewertet wurde, die "Kommunikative Kompetenz" mit 70 Prozent und die "Verabschiedung" mit 50 Prozent. Die Auswertungsberichte können dabei benutzerdefiniert erstellt werden, z.B. durch individuell zusammengestellte Leitfäden und Kommentare. Die Auswertungen können dann per E-Mail im PDF - Format an den Mitarbeiter und dessen Vorgesetzten gesendet werden. Die Akzeptanz und Zufriedenheit mit dem Coaching steigt beim Mitarbeiter.

### **Vereinfachung und Vorteile im täglichen Arbeitsleben**

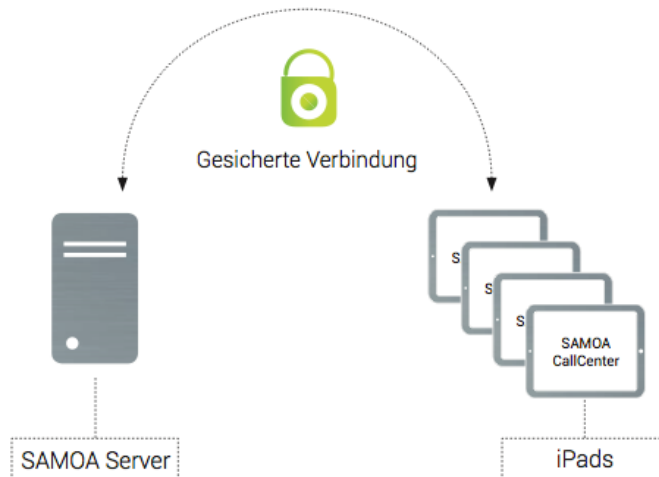
Bernd Arnholt, Geschäftsführer der Kommdirekt GmbH: "Der Coach nutzt die Auswertung aus SAMOA CallCenter, um sofort die positiv oder negativ aufgefallenen Punkte mit dem Mitarbeiter in einer Stärken-Schwäche-Analyse zu besprechen - solange die Eindrücke noch frisch sind."

Die Feedbackgespräche werden kürzer. Die Akzeptanz und Zufriedenheit mit dem Coaching steigt beim Mitarbeiter.

Die Kundenberatung kann nun gemessen und vergleichbar gemacht werden. Auf dieser Basis lassen sich Entwicklungsziele für die Zukunft erarbeiten und ebenfalls in der App hinterlegen. Bei einer Wiederholung des Coachings ist es somit ein Leichtes, den alten Status Quo wieder abzufragen und die Ziele vom letzten Termin nachzuschlagen sowie geeignete Maßnahmen einzuleiten. Dabei stellt ein durchdachtes Berechtigungskonzept sicher, dass nur autorisierte Mitarbeiter auf die Daten zugreifen können.



## So einfach funktioniert SAMOA CallCenter:



SAMOA CallCenter ist als eigenständiges Standardprodukt erhältlich und bringt folgende Eigenschaften und Funktionen mit sich:

- Bewertung, Auswertung und Qualifizierung Ihrer Agents ohne Stift und Papier
- Alle Leitfäden, Bewertungsmethoden und Auswertungen individuell anpassbar
- benutzerfreundliche und bewährte Standard-App zum Festpreis
- Abgestimmt auf Ihr Corporate Branding
- Start- und Hauptscreen mit Anwenderpersonalisierung
- Login mit Benutzername und Passwort
- Mitarbeiterselektion nach Stichwort oder per Register
- Bewertung einzelner Mitarbeiter mit eigenen Leitfäden inkl. Bemerkungen
- Auswertung von Mitarbeitern/Gruppen/Teams/Standorten/Firmen
- Auswertungen und Bewertung offline erstellen
- Benutzerdefinierte Auswertungsberichte
- Kombinierbare Auswertung-Filter-Möglichkeiten:
  - Datum
  - Leitfäden/Fragebogen

- Fragen/Kriterientyp
- Mitarbeiter
- Rolle
- Status
  
- Versand von Auswertungen per E-Mail in PDF- und/oder CSV-Format
- Verschlüsselte Datenspeicherung auf dem Gerät
- Benutzerverwaltung mit Berechtigungs- und Rollensystem
- Verschlüsselte Verbindung zum Zentralserver
- Automatische und manuelle Synchronisierungen
- Zentrale Verwaltung von:
  - Mitarbeitern/Benutzern
  - Geräten
  - Leitfäden/Fragebögen
  - Fragen/Kriterien

Sicherer SAMOA Standard Server: jederzeit Datenschutz und Datenkontrolle.

## Über die Autoren: Bernd Arnhold / Thomas Halbritter

---

### Autor



Bernd Arnhold ist Gründer und Geschäftsführer der Kommdirekt GmbH in Augsburg, die auf die Bereiche Dialogmarketing und Mobile Solutions spezialisiert und First Mover im Bereich Mobile Lösungen ist. Seit 4 Jahren entwickelt das Unternehmen Business Apps. Die B2B-App SAMOA besteht aus den 3 Standardlösungen MediaCenter, SalesCenter und CallCenter und hat 2013 den MTR Award als „Best Sales App“ gewonnen. SAMOA CallCenter vereinfacht die Bewertung und Auswertung von Mitarbeitern und ermöglicht eine gezielte mobile Qualifizierung und Dokumentation.

### Kontakt



Kommdirekt GmbH  
Herr Bernd Arnhold  
Bozener Str. 1  
86165 Augsburg

Tel. +49 (821) 450 402 10  
E-Mail: [ab@kommdirekt.info](mailto:ab@kommdirekt.info)  
Web: [www.kommdirekt.info](http://www.kommdirekt.info)



Als erfahrener Didaktiker kenne ich mich einerseits mit dem Aufbau, der Durchführung und der Evaluation von Coachingmaßnahmen aus. Andererseits verfüge ich als ehemalige Führungskraft über unternehmerisches Denken und kenne die praktischen Anforderungen an Mitarbeiter, Auszubildende sowie Trainees.

In meiner Profession als Trainer, Coach und Lernermöglicher vereine ich die Erfahrungen aus beiden Welten, damit Trainings- und Coachingsituationen entstehen, die Mitarbeitern eine zielführende Erweiterung ihrer Skills erlauben.



DIE ENTWICKLUNGSLOTSEN  
Thomas Halbritter  
Joachimstr. 5  
40545 Düsseldorf

Tel. +49 (211) 529 20 887  
E-Mail: [t.halbritter@entwicklungslotsen.de](mailto:t.halbritter@entwicklungslotsen.de)  
Web: [www.entwicklungslotsen.de](http://www.entwicklungslotsen.de)

## eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014"

Das eBook "Erfolgreiches Contactcenter 2014" enthält Fachartikel von Referenten und Lösungsanbietern der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter 2014", die am 04.11.2014 im Congresspark Hanau stattgefunden hat.

Die Folien der Workshops und Vorträge stehen unter der Veranstaltungswebsite

[www.erfolgreiches-contactcenter.de](http://www.erfolgreiches-contactcenter.de)

zum Download zur Verfügung. Die Referenten und Autoren der vorliegenden Fachartikel wollen Callcenter-Managern und Verantwortlichen in Servicecentern helfen, sich auf die Herausforderungen der nahen Zukunft einzustellen. Rezeptlösungen gibt es nicht. Aber die Beiträge liefern Gedankenanstöße und geben Impulse zum eigenen Nachdenken.

Im Namen der Autoren wünsche ich Ihnen eine unterhaltsame Lektüre.

Ihr  
Markus Grutzeck

### Herausgeber:

Grutzeck-Software GmbH  
Hessen-Homburg-Platz 1  
63452 Hanau  
Germany  
Tel.: +49 (0) 6181 - 9701-0  
Fax: +49 (0) 6181 / 9701-66  
Email: [info@grutzeck.de](mailto:info@grutzeck.de)  
Web: [www.grutzeck.de](http://www.grutzeck.de)

ISBN: 978-3-941952-14-0

