

# TFH Wildau

*„Erhöhung des Servicegrades und  
Optimierung der Kundenbindung  
durch neue interaktive  
Telekommunikationsdienste“*

**Tolkiehn & Partner**

*...gleich geht's los!*

*„Erhöhung des Servicegrades und  
Optimierung der Kundenbindung  
durch neue interaktive  
Telekommunikationsdienste“*

*Prof. Dr. Günter-Ulrich Tolkiehn  
TFH Wildau*

# *Erhöhung des Servicegrades und Optimierung ... Übersicht*

- ① *Zur Person*
- ② *Vom Call-Center zum customer-interaction-center*
- ③ *von der Vorgangsbearbeitung zum systemgestützten Kundenmanagement*
- ④ *Was geht heute?*
- ⑤ *Wo sind die Schwierigkeiten?*

# Zur Person

- *Dr. Günter-Ulrich Tolkiehn, Jahrgang 50, Studium und Abschlüsse in Festkörperphysik, acht Jahre F&E am DESY*
- *1982 Eintritt in mittelständisches Entwicklungs- und Beratungs-Unternehmen für I&K*
- *Seit 1993 Unternehmensberatung für innovative IT-Lösungen. Fokus auf CTI seit 1994.*
- *Seit 1996 an der TFH Wildau Professor für Telekommunikation und Multimedia*
- *Seit 1997 Chairman der CAPI-Association*
- *Mitglied des*



Tolkiehn & Partner

Management-Beratung TeleCommunication

Technische Fachhochschule Wildau



BVB

Bundesverband Informations- und Kommunikations-Systeme e.V.



Globecom Wien, 15

G. Tolkiehn

# *Erhöhung des Servicegrades und Optimierung ...*

- ① *Zur Person*
- ② *Vom call-center zum customer-interaction-center*
- ③ *von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung*
- ④ *Was geht heute?*
- ⑤ *Wo sind die Schwierigkeiten?*

# Vom call-center zum customer-

Customer interaction systems mit vollständiger Systemsteuerung und Kontrolle der Kundeninteraktion vom Erstkontakt über Lieferung/Leistung bis zur Gewährleistung und Nachverkauf, egal über welches Medium

**CIS**

**CT-CC**

CTI mit PC-client

und outbound, Kombinationen, E-commerce- und out, Vernetzbare Systeme mit cc-Support agents, Standards, Multimediale, Telemarketing-Anwendungen

verbesserte Vorgangskennntnis

skill-based routing

Back-office-integration

bankgesteuert, Web-Server, Internet, TK-Anmelde, Anrufbeantworter

**Call-Center:** In Deutschland erstmalig von Siemens im Herbst 93 als Begriff in Umlauf gebracht. Erst seit 97 allgemein branchengängig. Zunächst nur high-end Lösungen als reine ACD-Funktionen oder Dialler-Systeme.

- Deutlich verbesserte Erreichbarkeit
- deutlich effizienteres outbound
- Statistik

- Rückruf. Seit den 70ern Host-Terminals. Telefon
- nur passiv
- geringe Erreichbarkeit
- geringe Vorgangskennntnis
- geringe Aktionsmöglichkeit

- Kopierer. Telefon
- verbesserte Erreichbarkeit
- verbesserte Vorgangskennntnis
- geringe Aktionsmöglichkeit

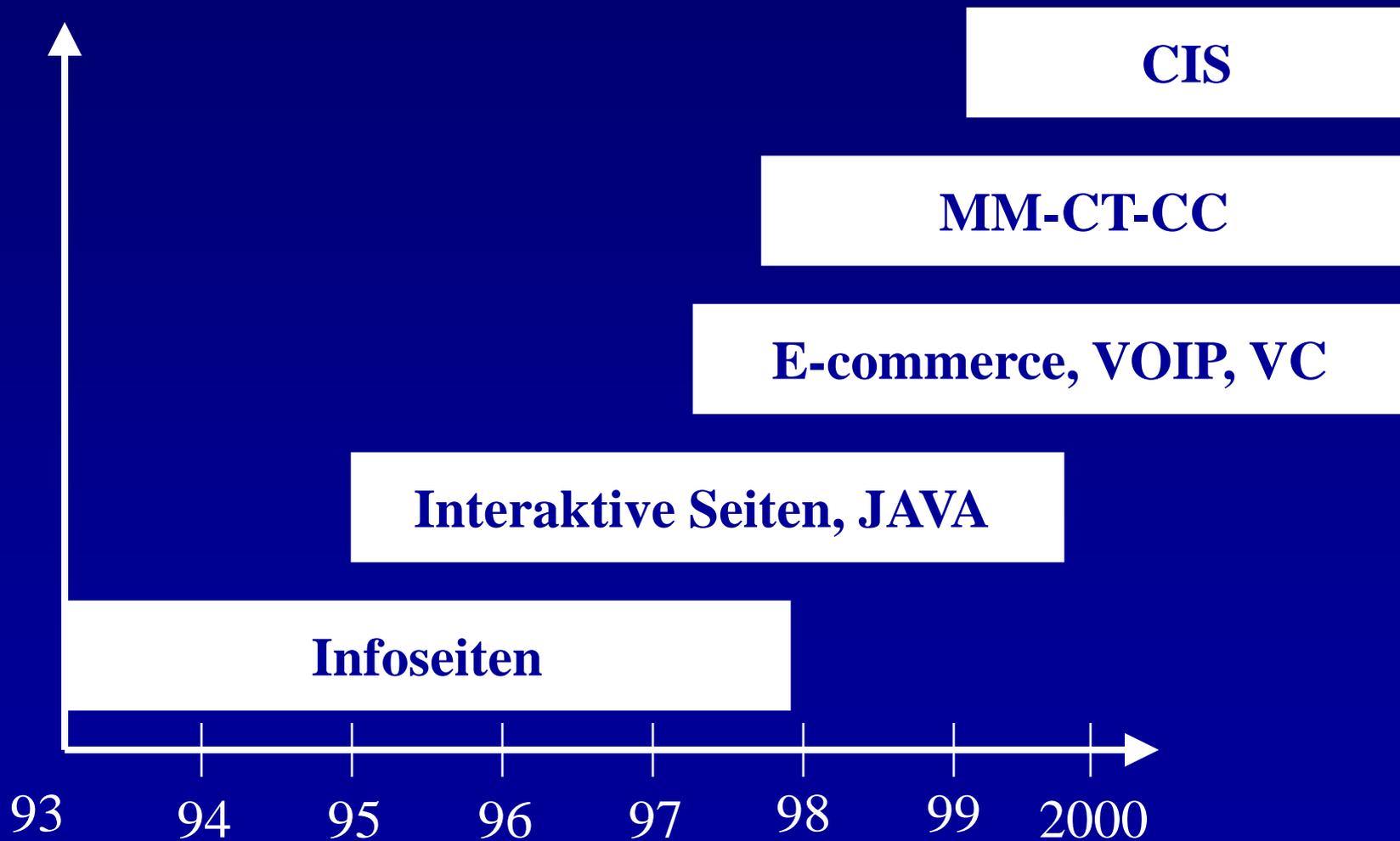
**Telefon, Akte, Host**

1985

# *Alles fließt*

- *Wir leben in der informationstechnischen Revolution oder*
- *im Übergang vom industriellen Kapitalismus zum digitalen Kapitalismus (Peer Steinbrück, Wirtschaftsminister SH)*
- *Am Internet kann niemand vorbei:  
„Das Internet teilt die Welt auf in User und Loser“ (Urheber nicht bekannt)*

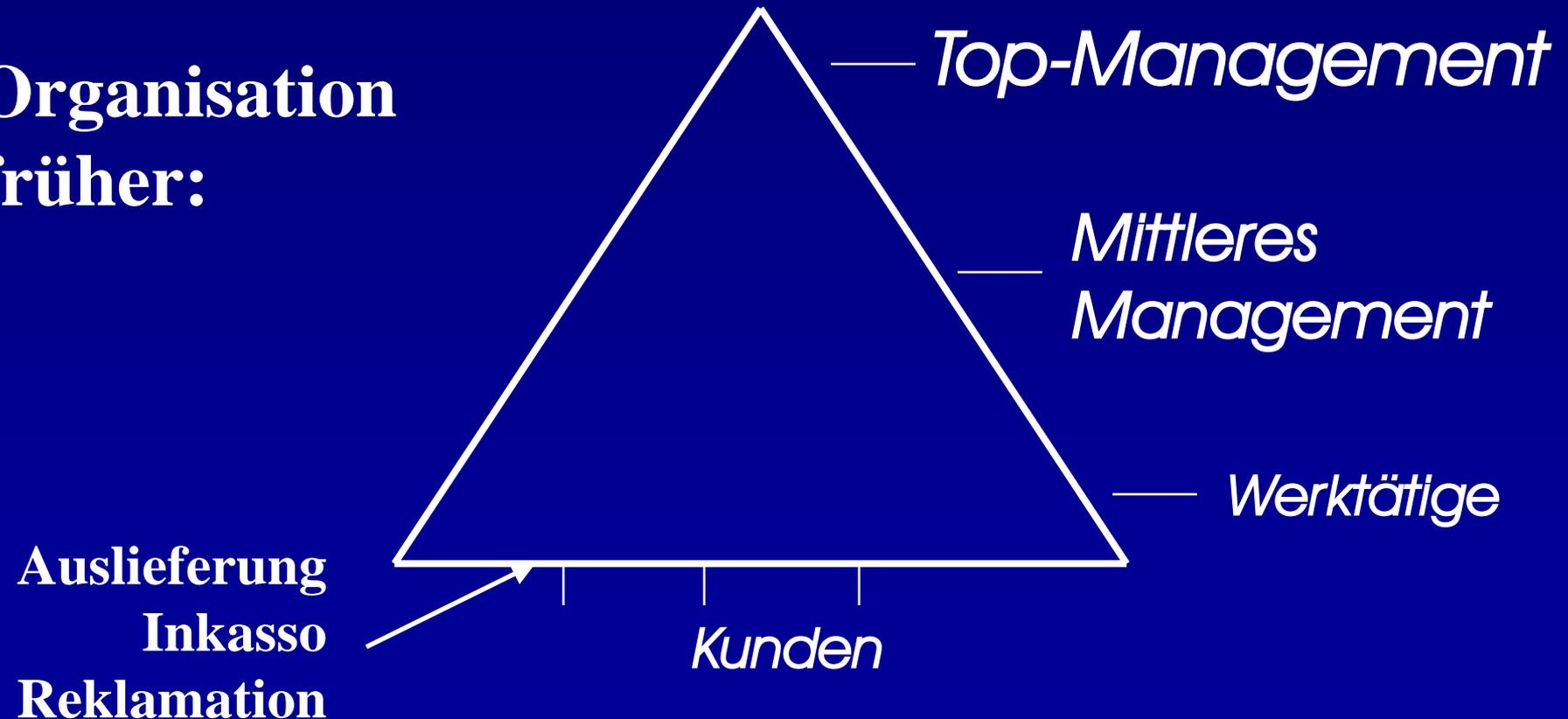
# *Von der www-Info zum customer- interaction-System*



# *Vom produktionsorientierten zum dienstleistungsorientierten Unternehmen*

*Eigentümer*

**Organisation  
früher:**

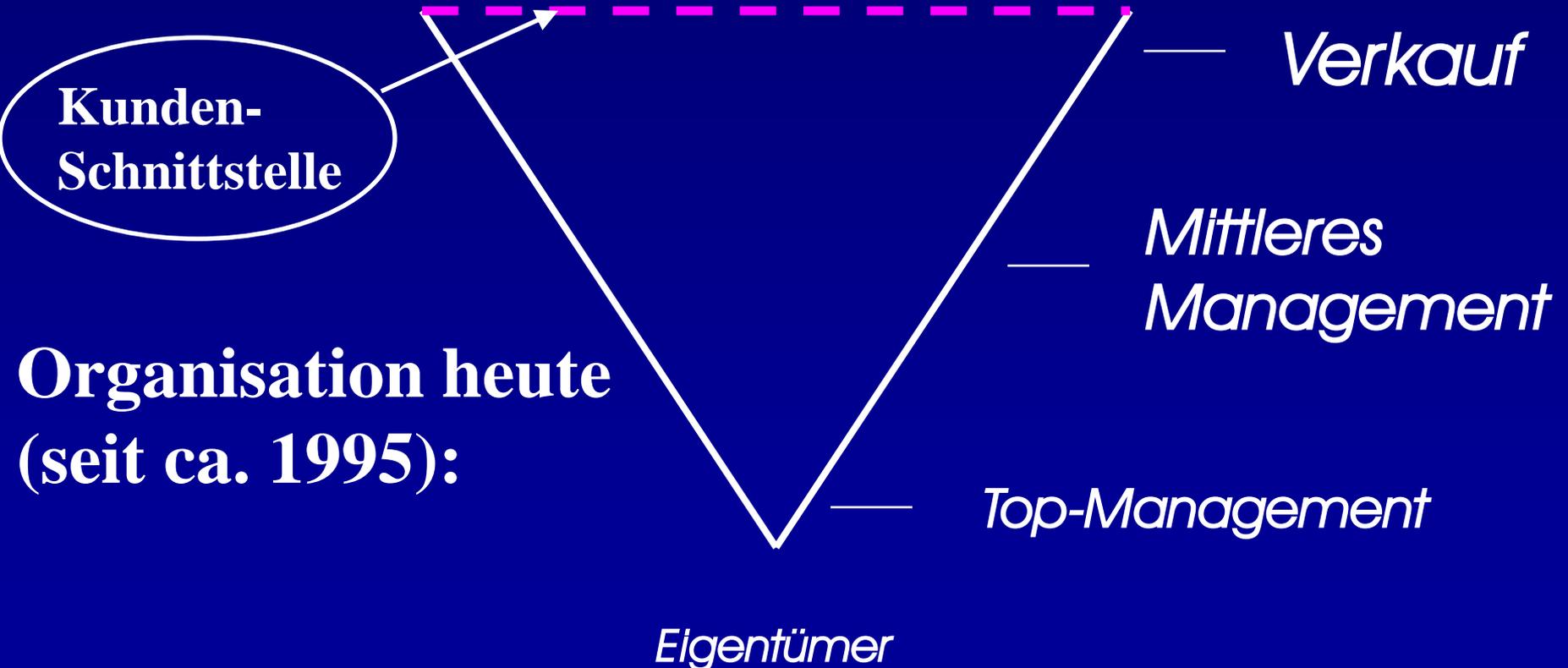


# *Vom produktionsorientierten zum dienstleistungsorientierten Unternehmen*

- *Organisation früher:*
  - *Organisation der Arbeit vorgangsorientiert*
  - *in der Organisation vorgesehene Abläufe sind effizient*
  - *andere Abläufe sind uneffizient bis unmöglich*
  - *Änderung der Organisation ist aufwendig*
  - *Der Kunde, das unbekannte Wesen*

# *Das kunden- und dienstleistungsorientierte Unternehmen*

*Kunden*



# *Das kunden- und dienstleistungsorientierte Unternehmen*

- *Organisation im kundenorientierten Unternehmen der Informationsgesellschaft:*
  - *Kundenverhalten erkennen, verstehen, beeinflussen*
  - *Organisation der Arbeit ergebnisorientiert*
  - *auch unvorhergesehene Abläufe bei Bedarf ermöglichen (Flexibilität)*
  - *Anpassung der Organisation an neue Kundenanforderungen ist Regelfall*
  - *dafür moderne IT-Hilfsmittel voll nutzen*

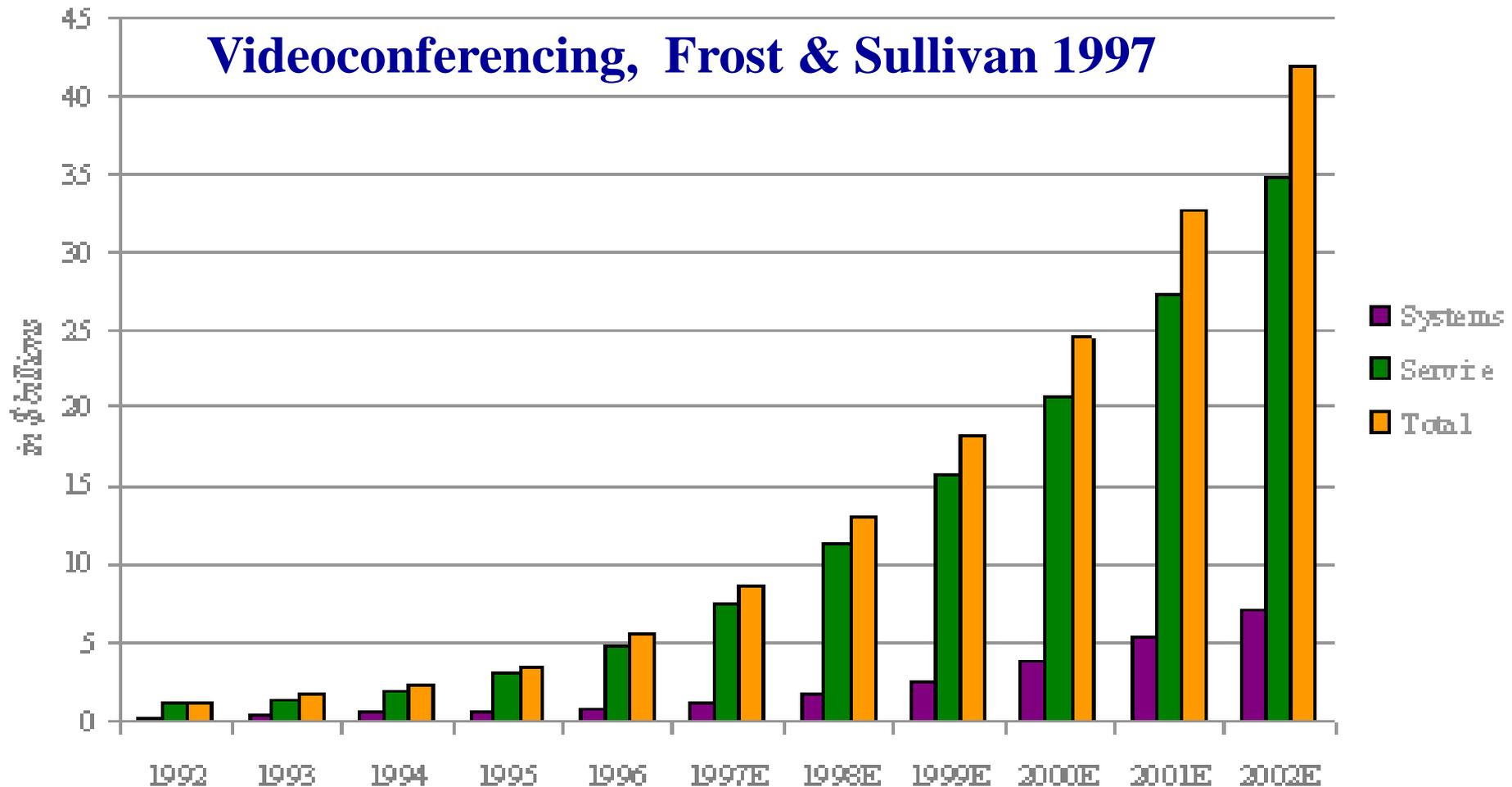
# *Erhöhung des Servicegrades und Optimierung ...*

- ① *Zur Person*
- ② *Vom call-center zum customer-interaction-center*
- ③ *von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung*
- ④ *Was geht heute?*
- ⑤ *Wo sind die Schwierigkeiten?*

## *von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung*

- *Mit dem Kunden kommunizieren wie er es wünscht:*
  - *90-99% aller Haushalte verfügen über Postdienst, Telefon, Kfz, Radio, TV, Bankkonto, Tageszeitung*
  - *aber ca. 15-20% der Haushalte haben bereits PC, Internet-Zugang, Fax, Anrufbeantworter, Handy*

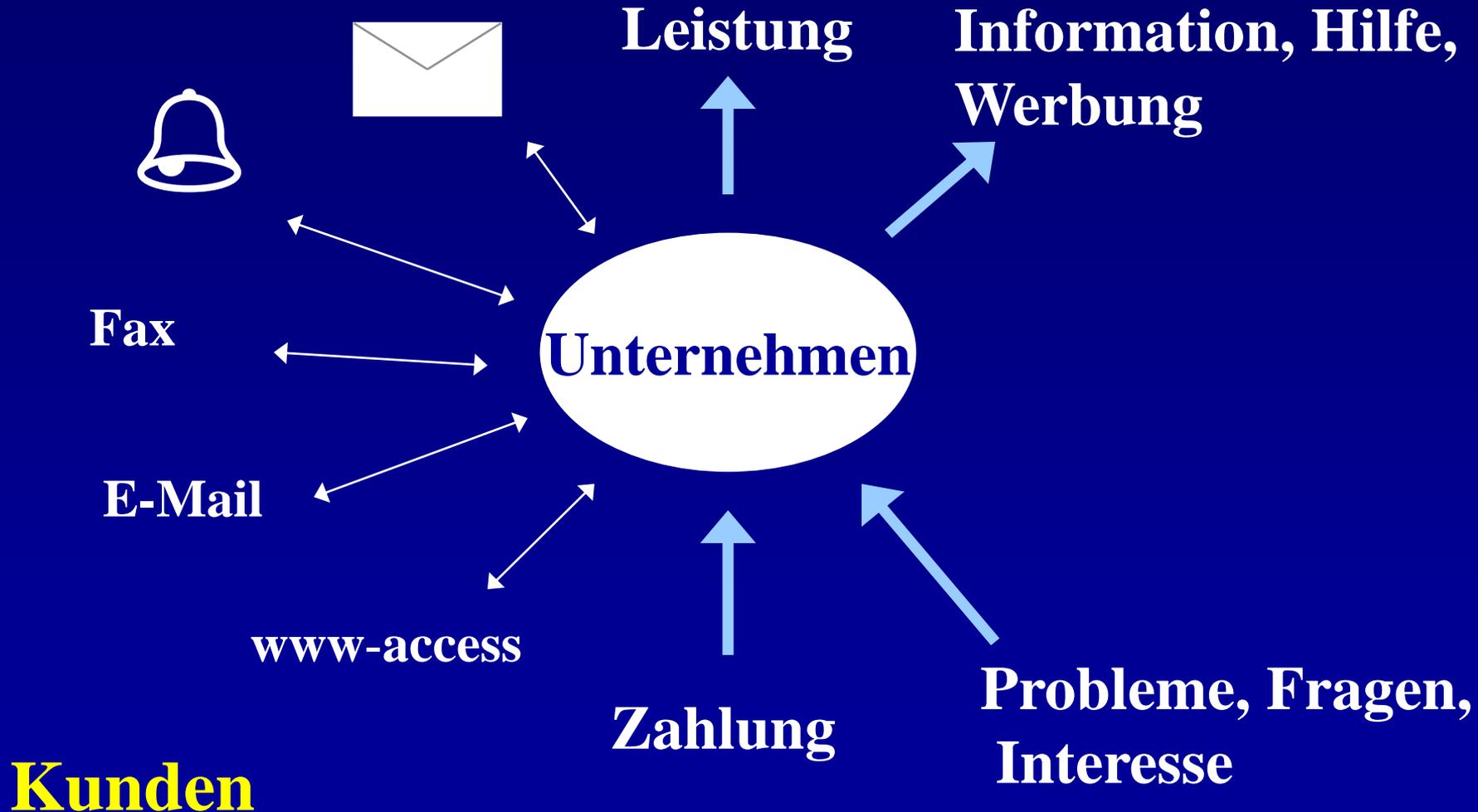
# *Auch „Exoten“ können wichtig werden:*



## *von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung*

- *Mit dem Kunden kommunizieren wann er es wünscht*
- *Wichtigste Kundenanforderungen:*
  - *1. Erreichbarkeit*
  - *2. Informiertheit*
  - *3. Problemlösungskompetenz*
  - *es wird nicht unbedingt ein (bestimmter) Mensch erwartet*

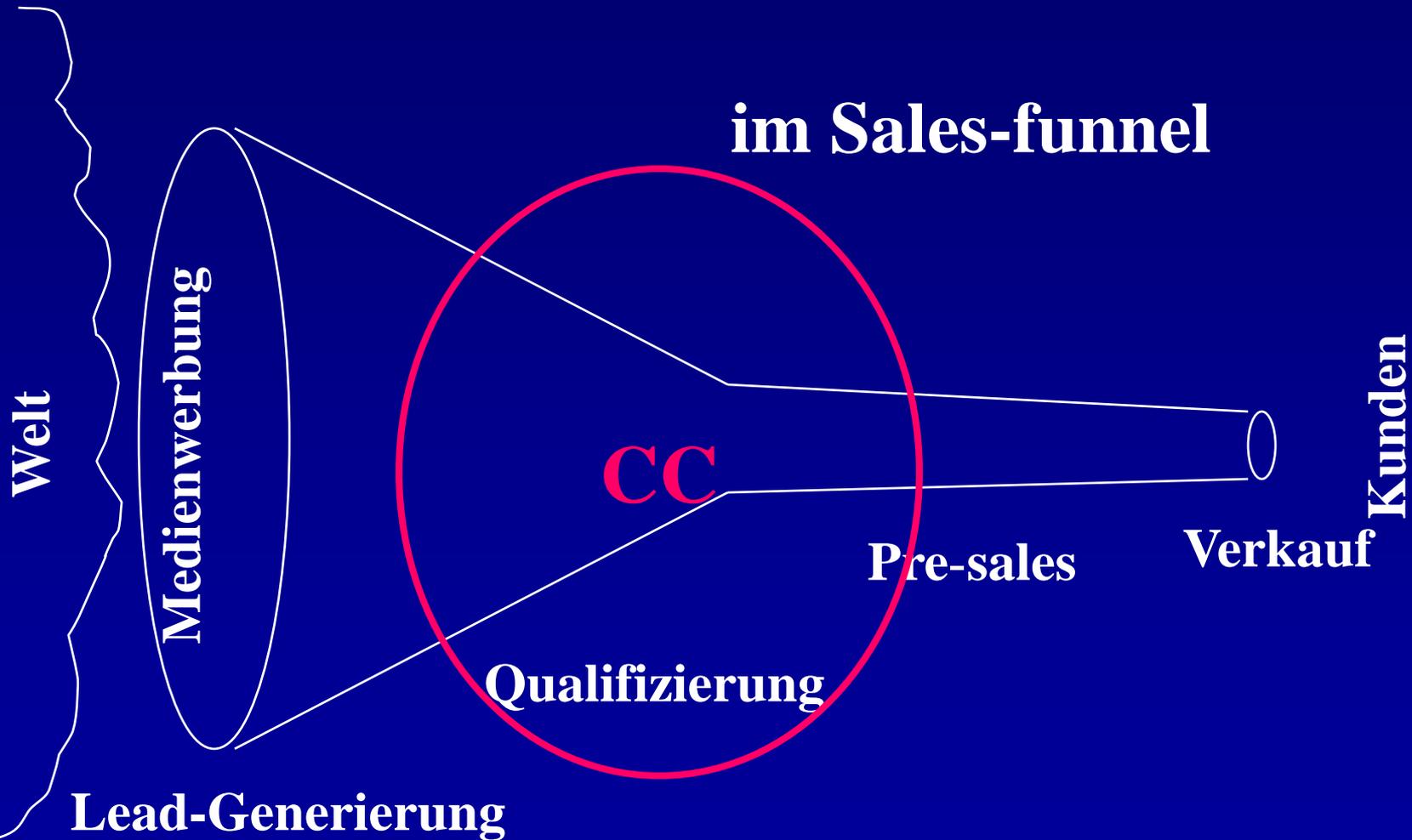
# *Individualkommunikation mit dem Kunden*



# *Erhöhung des Servicegrades und Optimierung ...*

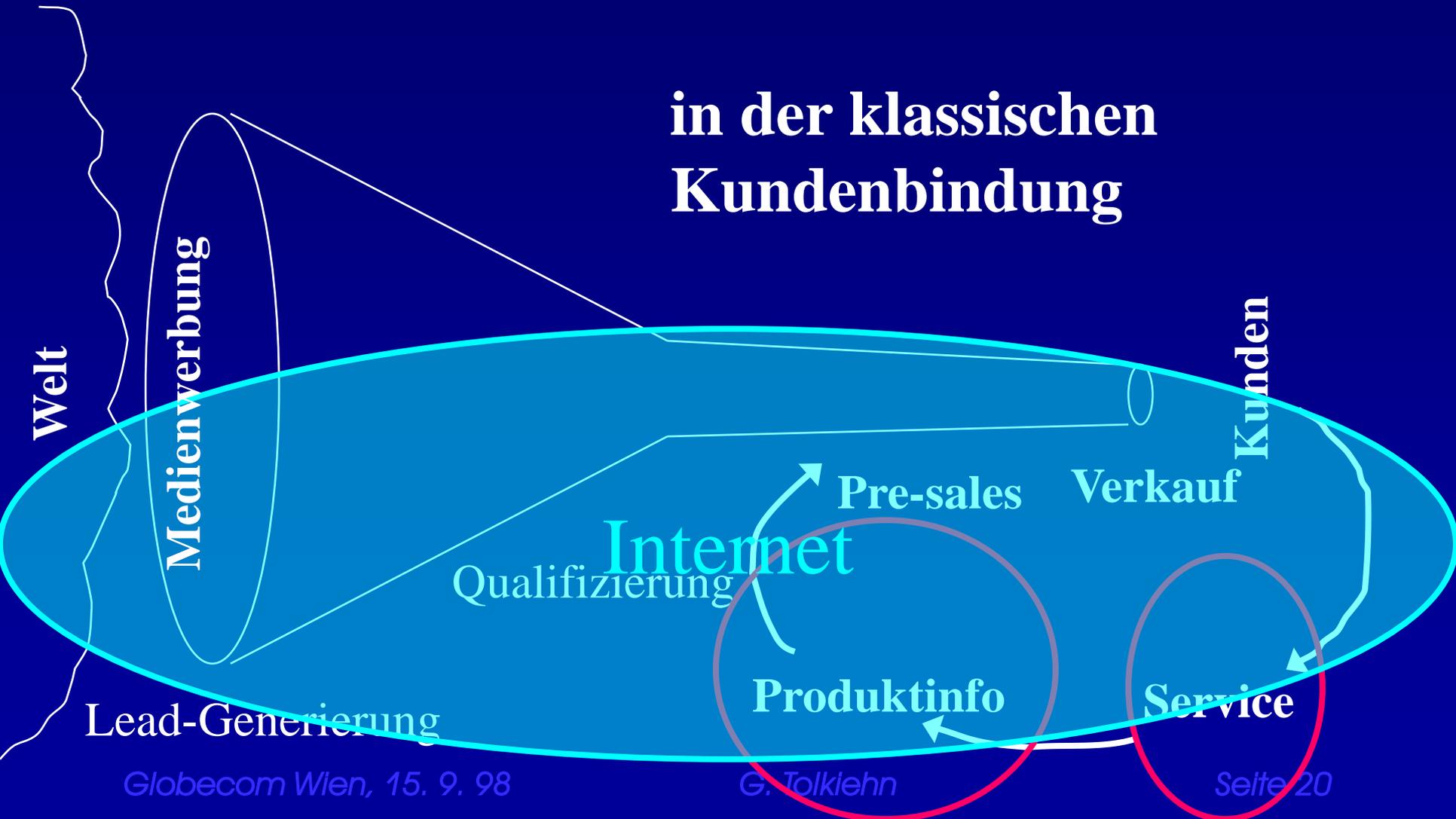
- ① *Zur Person*
- ② *Vom call-center zum customer-interaction-center*
- ③ *von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung*
- ④ *Was geht heute?*
- ⑤ *Wo sind die Schwierigkeiten?*

# *Was geht heute?*



# Was geht heute?

in der klassischen  
Kundenbindung



# *Was geht heute?*

- *Das Internet als „individuelles Massenmedium“ bietet neue Möglichkeiten zur Kundengewinnung und Kundenbindung vor allem durch*
  - *Grafik,*
  - *Ton,*
  - *Text,*
  - *direkte DB-Interaktion,*
  - *z.T. Lieferung und demnächst auch*
  - *Zahlung*

# *Was geht heute?*

**völlig neue Formen der Kundengewinnung und -bindung**

Virtual Community

Unternehmen

Virtual Community

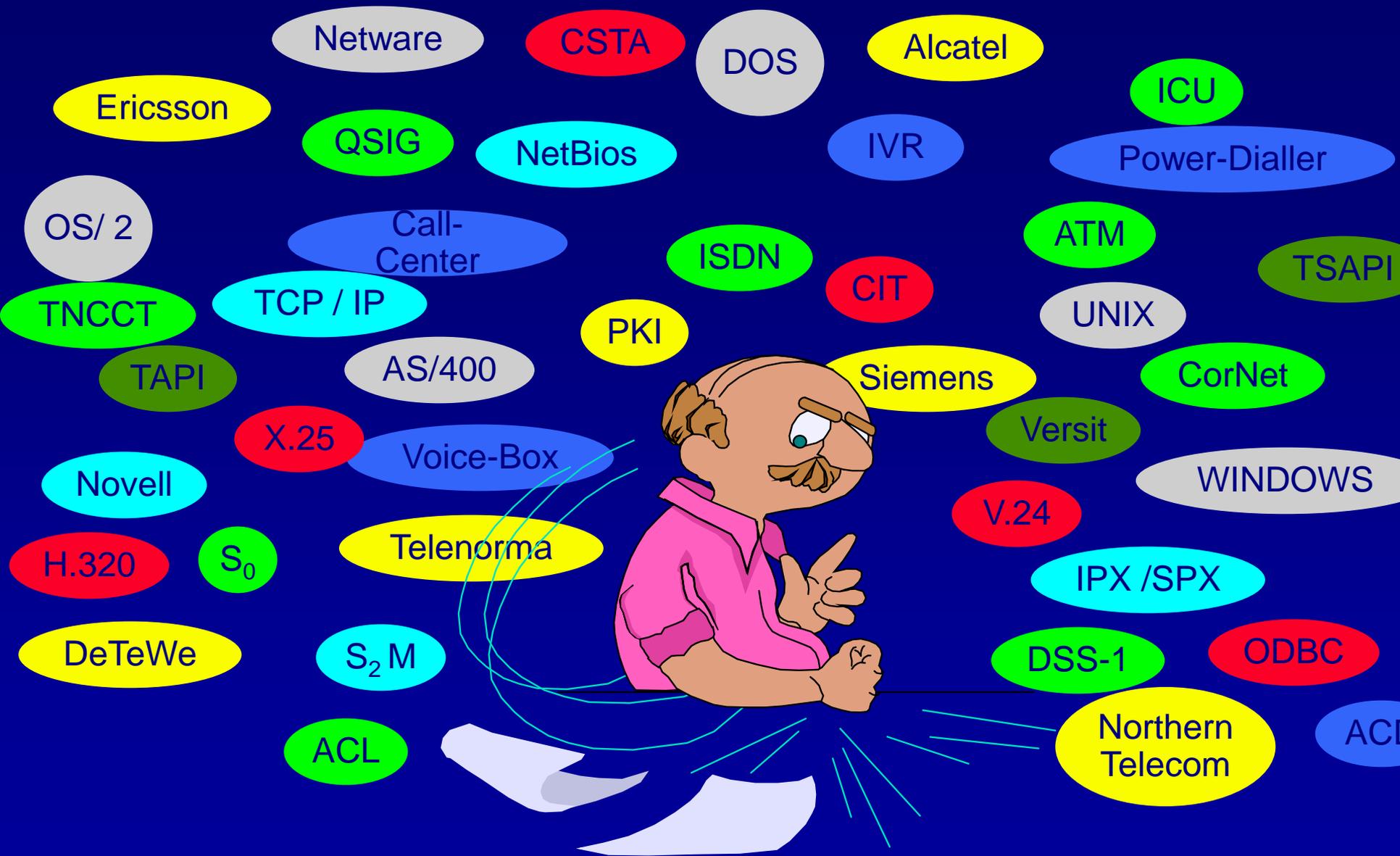
Welt

**Es kann aber auch die Position des Kunden zu Lasten der Anbieter stärken!**

# *Was geht heute?*

- *Was schon geht:*
  - *CTI-CC-Systeme mit host-access, client-server, verteilbar, remote-agents, inbound und outbound*
  - *CT-CC-Systeme bisher im mid-range*
  - *umfassende Management- und Tele-Marketing-SW-lösungen*
  - *mid-range und low-end-Lösungen*
  - *Viele Standards*

# Ich will doch nur telefonieren!!!



# *Was geht heute?*

- *Was schon geht:*
  - *Web-, E-mail- und Fax-Integration, führend zur Zeit Lucent und Aspect (Beispiel: Kontakt Marketing  
<http://195.179.121.58/icall/>)*
  - *VOIP-Standards mit Signalisierung und Leistungsmerkmalen, konforme Produkte*

## *Wo sind die Schwierigkeiten?*

- *Was noch fehlt:*
  - *Vernetzung verschiedener Hersteller*
  - *kostengünstige und zweckmäßige Signalisierung für ppp-Teilnehmer für Internet-outbound (auch für E-mail etc.)*
  - *Funktionssicherheit für voice und video over IP, premium-rate services für streaming data (z.B. Video, Bildtelefonie) im Internet*
  - *Dienstübergänge von und zu PSTN und billing und accounting dafür*

# Wo sind die Schwierigkeiten?

„Empfindlichkeit“ des Dienstes gegen



## *Wo sind die Schwierigkeiten?*

- *Sie brauchen Kennzahlen! Z.B.:*
  - *Service-Level*
  - *Umsatz pro Call*
  - *Kosten pro Call*
  - *Aber Vorsicht: Zahlen können täuschen und ihre Bedeutung kann sich ändern*
- *Der Anbieter muß versuchen, zeitnah und umfassend das Kundenverhalten zu verstehen. Das ist ein Dauerjob!*

## *Wo sind die Schwierigkeiten?*

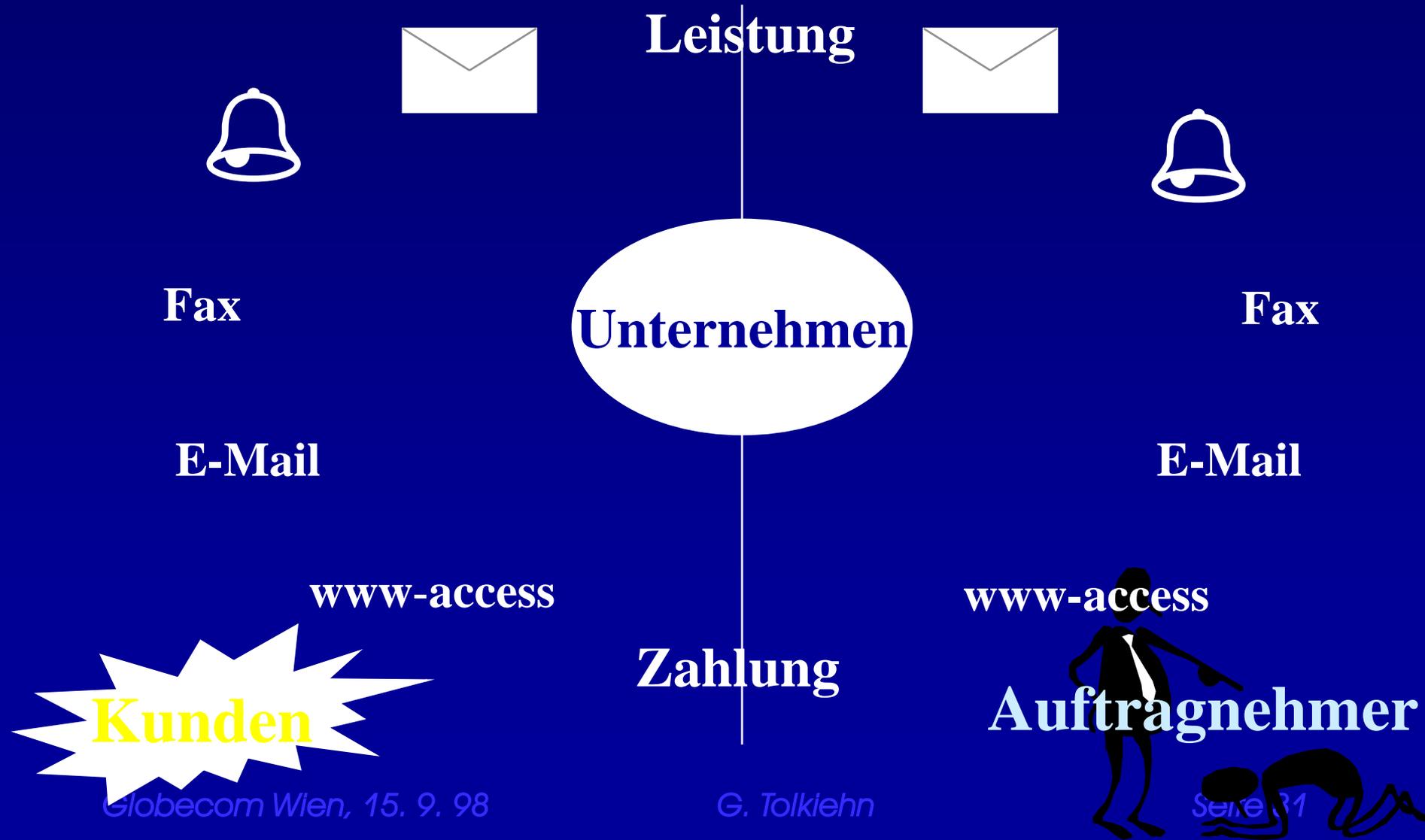
- *Komplexität und Schnellebigkeit*
  - *Spezifizierbarkeit*
  - *Realisierbarkeit*
  - *Kalkulierbarkeit*
  - *Adaptierbarkeit*
  - *Administrierbarkeit*
- *qualifiziertes Personal ist knapp*
  - *beim Anbieter*
  - *beim Anwender*
  - *beim Berater*

# *Wo sind die Schwierigkeiten?*



**Bringen Sie Ihr gesamtes Know-How ein!**

*Mittelständler: Bei aller Hofierung des Königs:  
Die Lieferantenseite nicht ganz vergessen*



# *Erhöhung des Servicegrades und Optimierung der Kundenbindung durch neue interaktive Telekommunikationsdienste*

- *Vielen Dank für Ihr Interesse!*
- *Diese Präsentation steht Ihnen ab ca. 20. 9. 98  
zum download zur Verfügung unter  
<http://www.tolkiehn-partner.de/material/dcwien.ppt>*