

TFH Wildau

Von Call-Center und Homepage zum integrierten Kundeninteraktionssystem

...gleich geht's los!

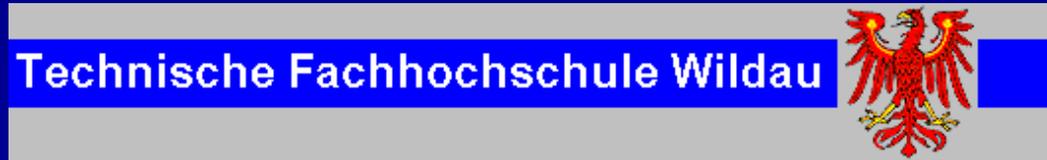
*Achtung: Zur korrekten Darstellung der Präsentation müssen die Fonts der Familie Avant-Garde
im Verzeichnis C:\windows\fonts\ installiert sein!*

Von Call-Center und Homepage zum integrierten Kundeninteraktionssystem

*von Prof. Dr. Günter-Ulrich Tolkiehn
Tolkiehn & Partner*

*Vortrag auf der GlobeCom 99
Telephony Trends
19. 5. 99*

Zur Person



- *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 1996 an der TFH Wildau Professor für Telekommunikation und Multimedia*
- *Mitglied des*
- *Seit 1997 Chairman der CAPI-Association*
- *Herausgeber des Telephony Trends Newsletter*

Vom call-center zum

customer

system

CIS

CT-CC

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

CTI mit PC-client

und outbound, Kombi- und out, Vernetzbarkeit, agents, Standards, Multimediale, Telemarketing-Anwendungen

Funktionen, E-commerce-Systeme mit cc-Support

verbesserte Vorgangskennntnis

skill-based routing

Back-office-integration

bankgesteuert, -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.

Rückruf. Seit den 70ern Host-Terminals. Telefonkopierer. Telefonverbesserte Erreichbarkeit, verbesserte Verfügbarkeit, geringe Erreichbarkeit, geringe Vorgangskennntnis, geringe Aktionsmöglichkeit

•verbesserte Erreichbarkeit
•verbesserte Verfügbarkeit
•geringe Aktionsmöglichkeit

•Deutlich verbesserte Erreichbarkeit
•deutlich effizienteres outbound
•Statistik

Telefon, Akte, Host

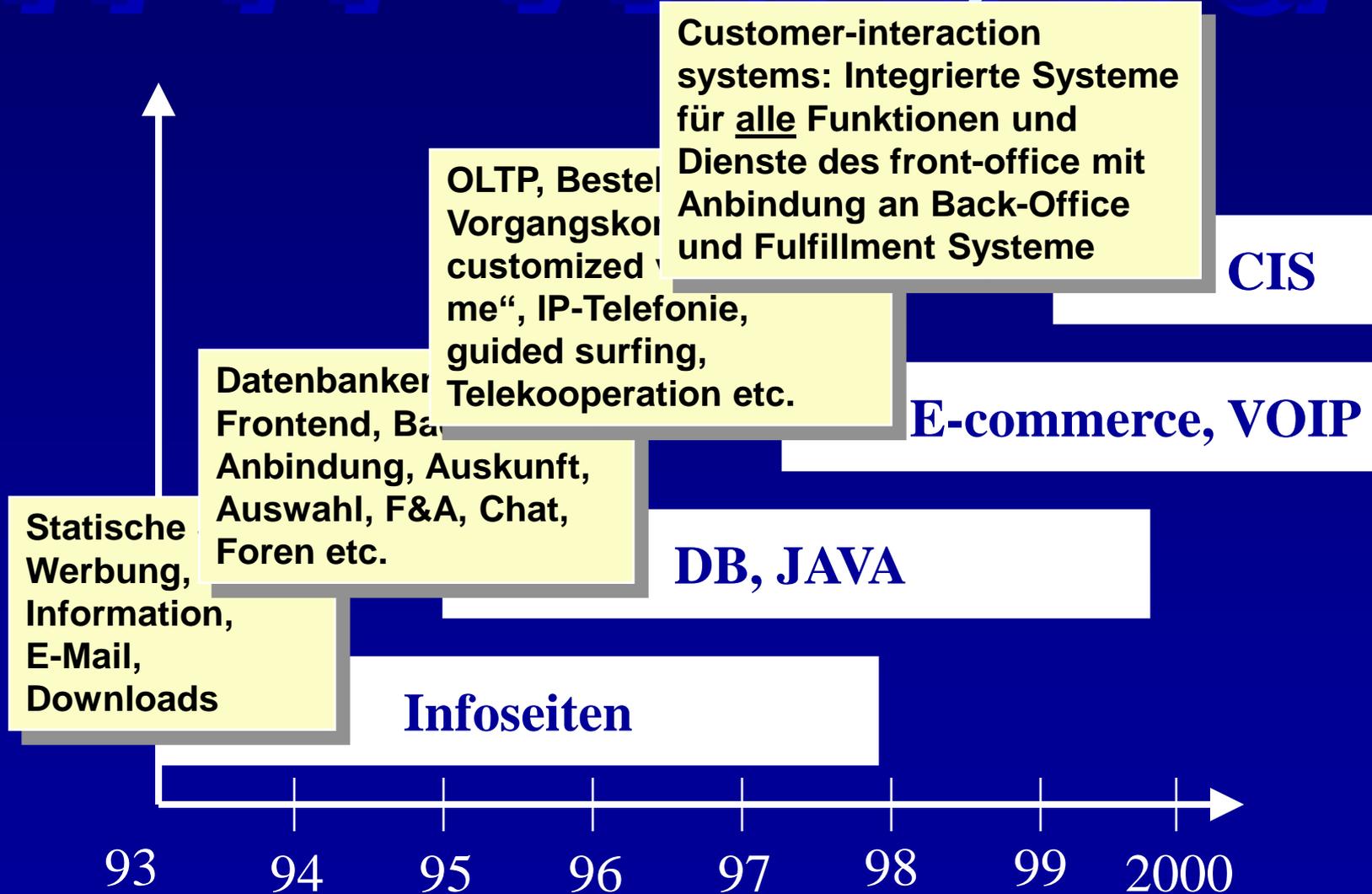
1985

19. 5. 99, Frankfurt

Achten Sie auf die Zeitskalen:

- *Ein Telekommunikationsjahr hat(te bisher) zwei Menschenjahre*
- *Ein Menschenjahr hat drei Internetjahre*
- *Schnelligkeit ist Gott und Zeit ist der Teufel*

Von der Homepage zum customer-interaction-System



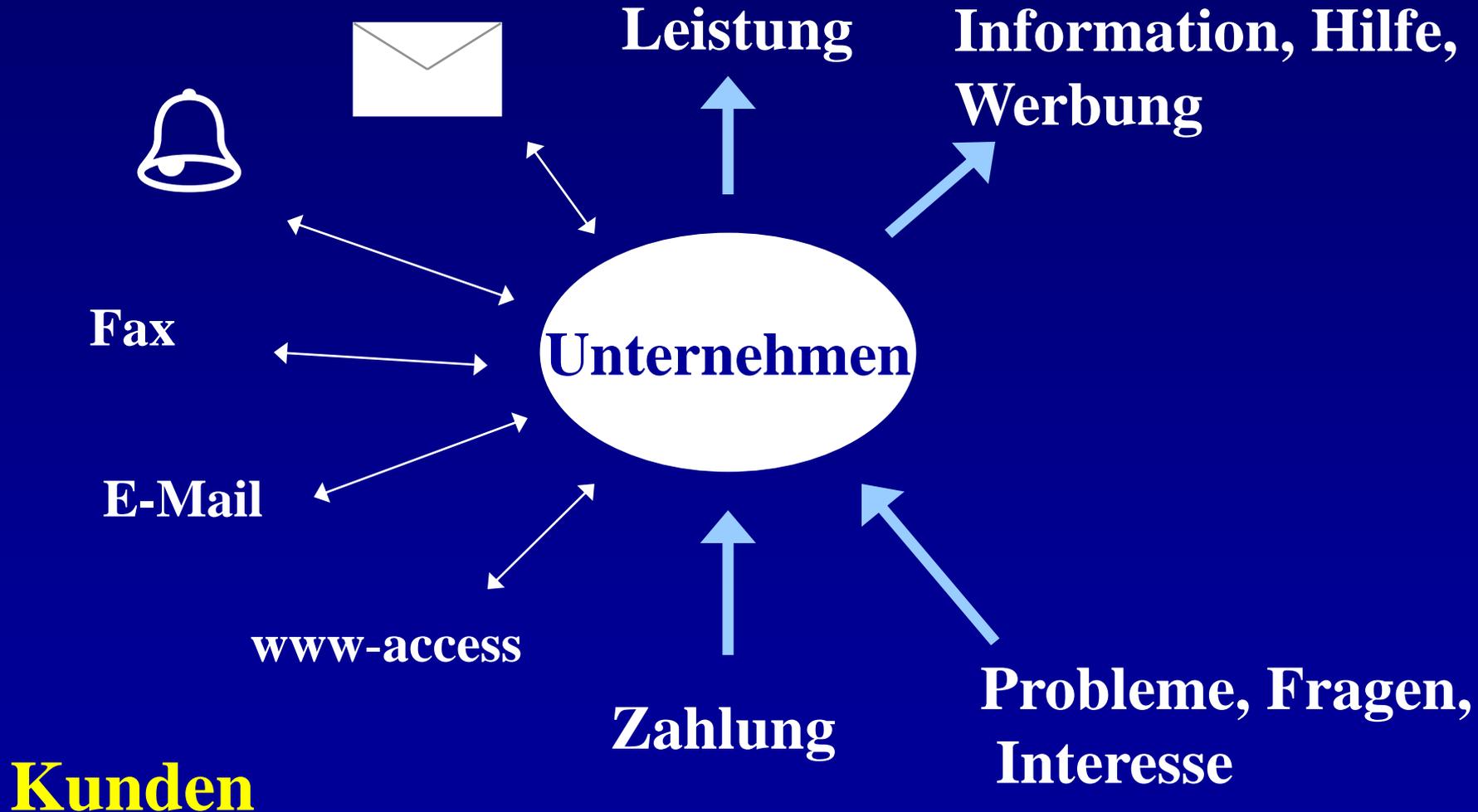
Das dienstleistungsorientierte Unternehmen: Von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung

- *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*

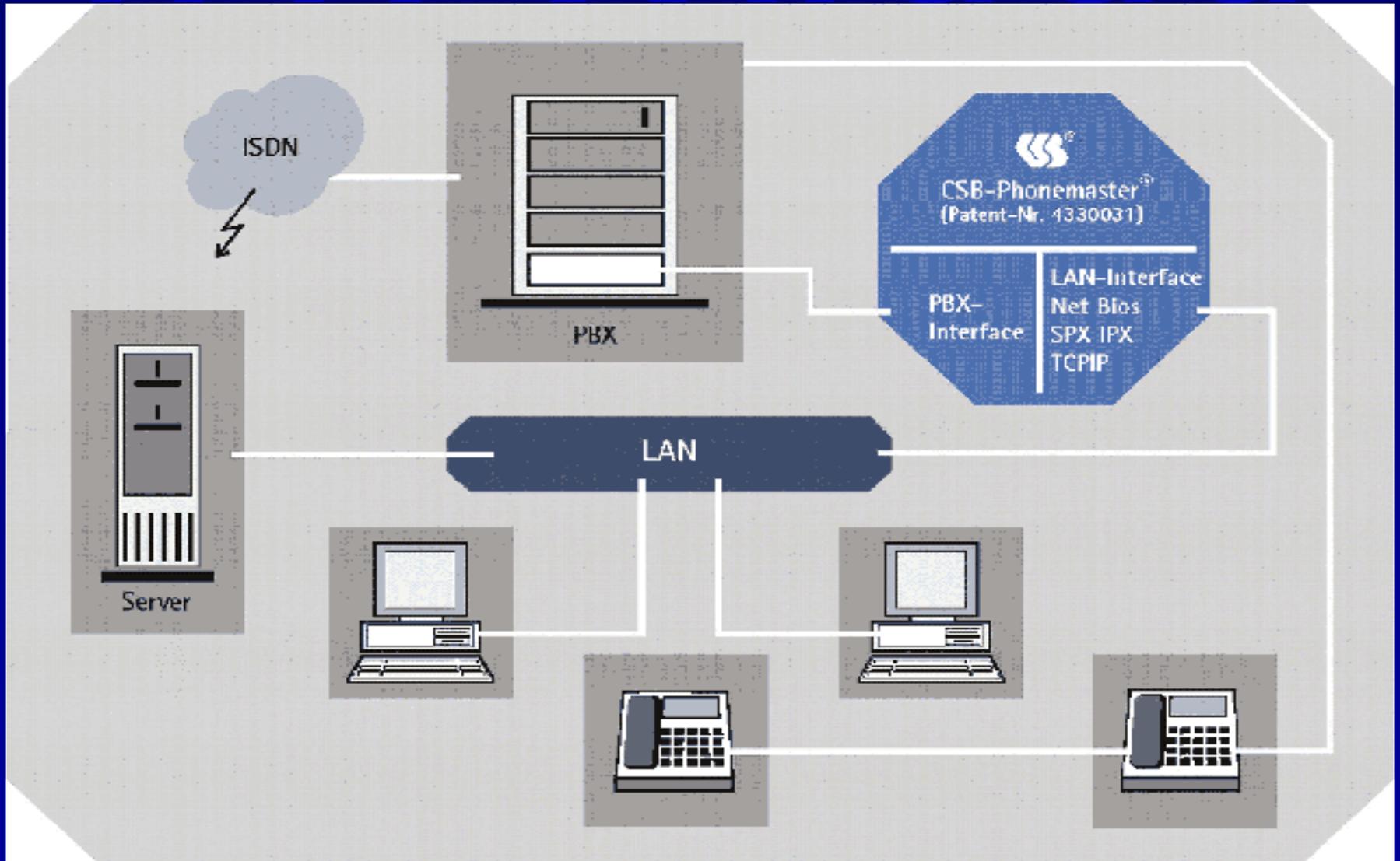
Das dienstleistungsorientierte Unternehmen: Von der Vorgangsbearbeitung zur systemgestützten Kundenbeziehung

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

Individualkommunikation mit dem Kunden

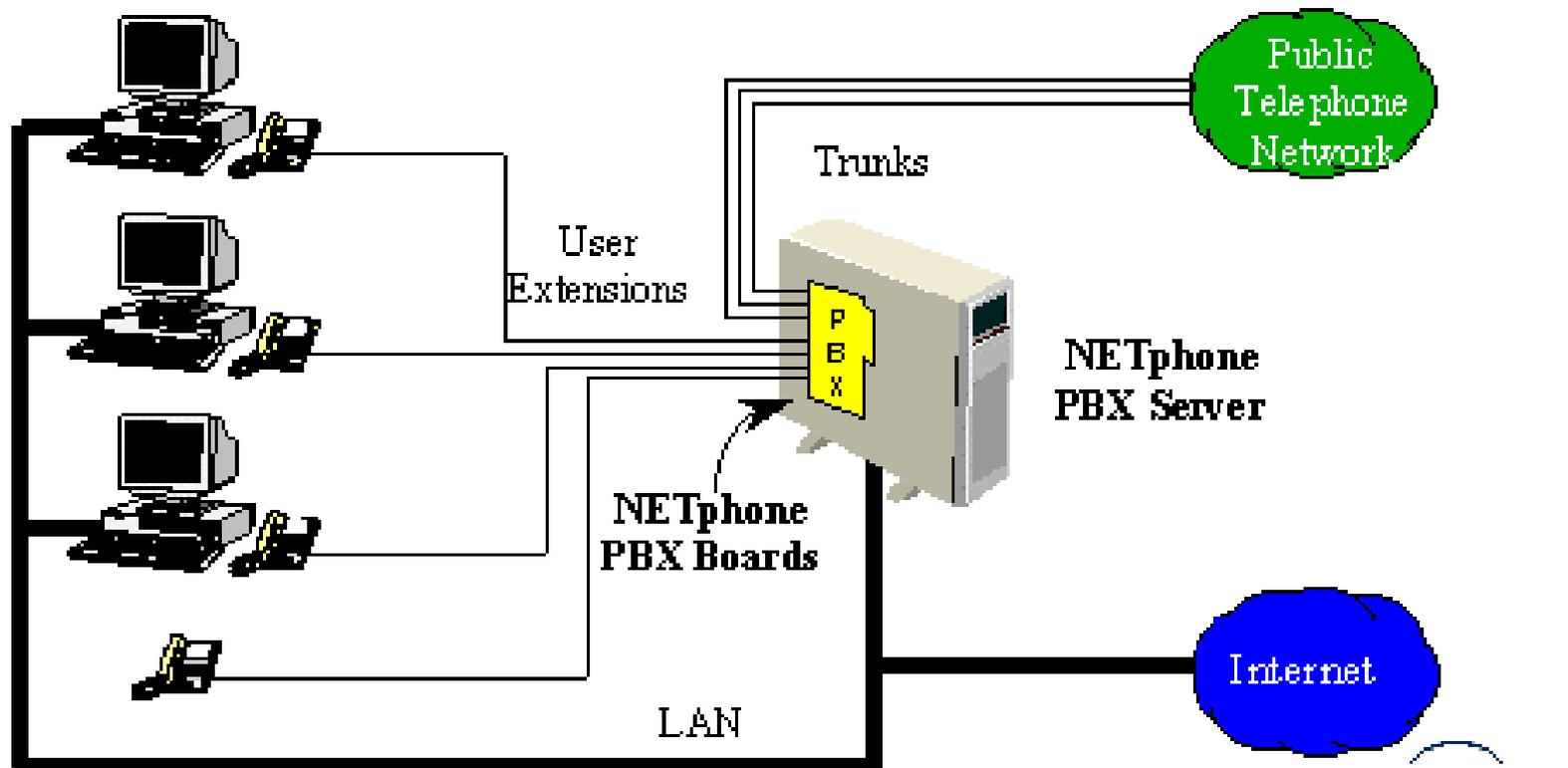


CTI, third-party (client-server): „Klassischer“ CTI-Server



CTI, third-party (client-server): „Un-PBX“

NetPhone PBX Inside a PC Server



aktuelle Situation im CTI-Markt

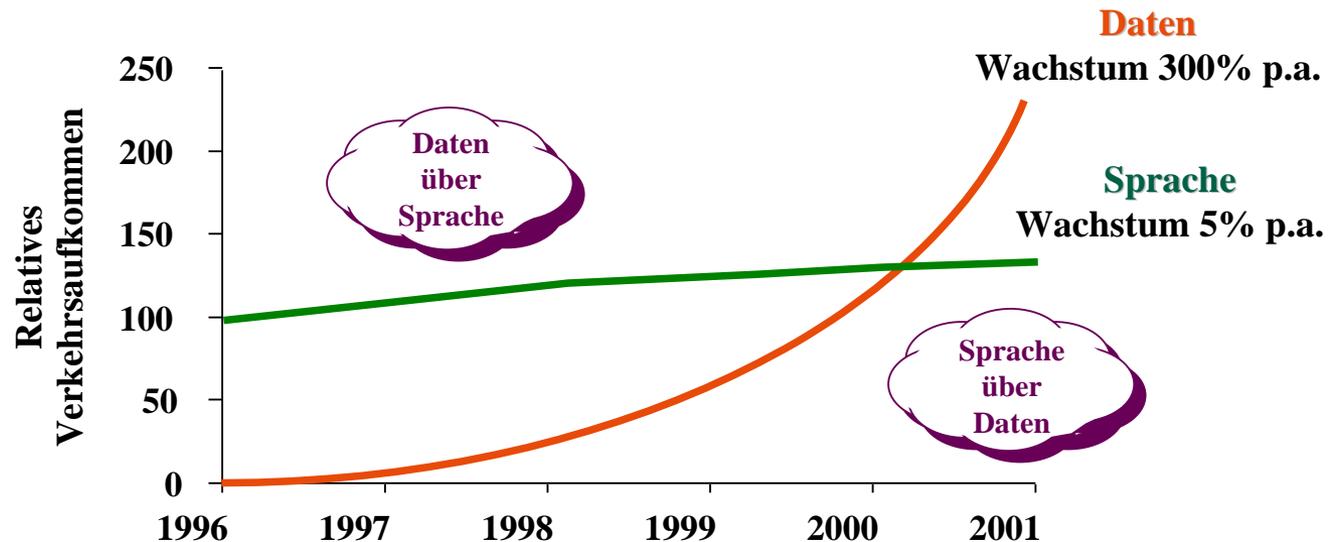
- *Wachstum nach wie vor ca. 30% p.a.*
- *Bereiche:*
 - *Benutzersysteme (Clients oder WS)*
 - *Server/LAN/PBX*
 - *WAN-Dienste/Netze*
- *Ca. ein Drittel aller Call-Center in der BRD verwenden CTI, Tendenz steigend*
- *Weniger als 5% aller PC-Arbeitsplätze verwenden bisher CTI*

aktuelle Situation im CTI-Markt

- **Die Haupt-Motivationen:**
 - a) Einsparung von Arbeitszeit bei der Organisation und Durchführung von Telefongesprächen <-> Verbesserung der Effizienz und Leistung**
 - b) Einsparung von Arbeitszeit durch Abwicklung von Gesprächen mit Computersystemen als Teilnehmer**
 - c) Einsparung von Telefongebühren**
 - d) Einsparung von Hardwarekosten**

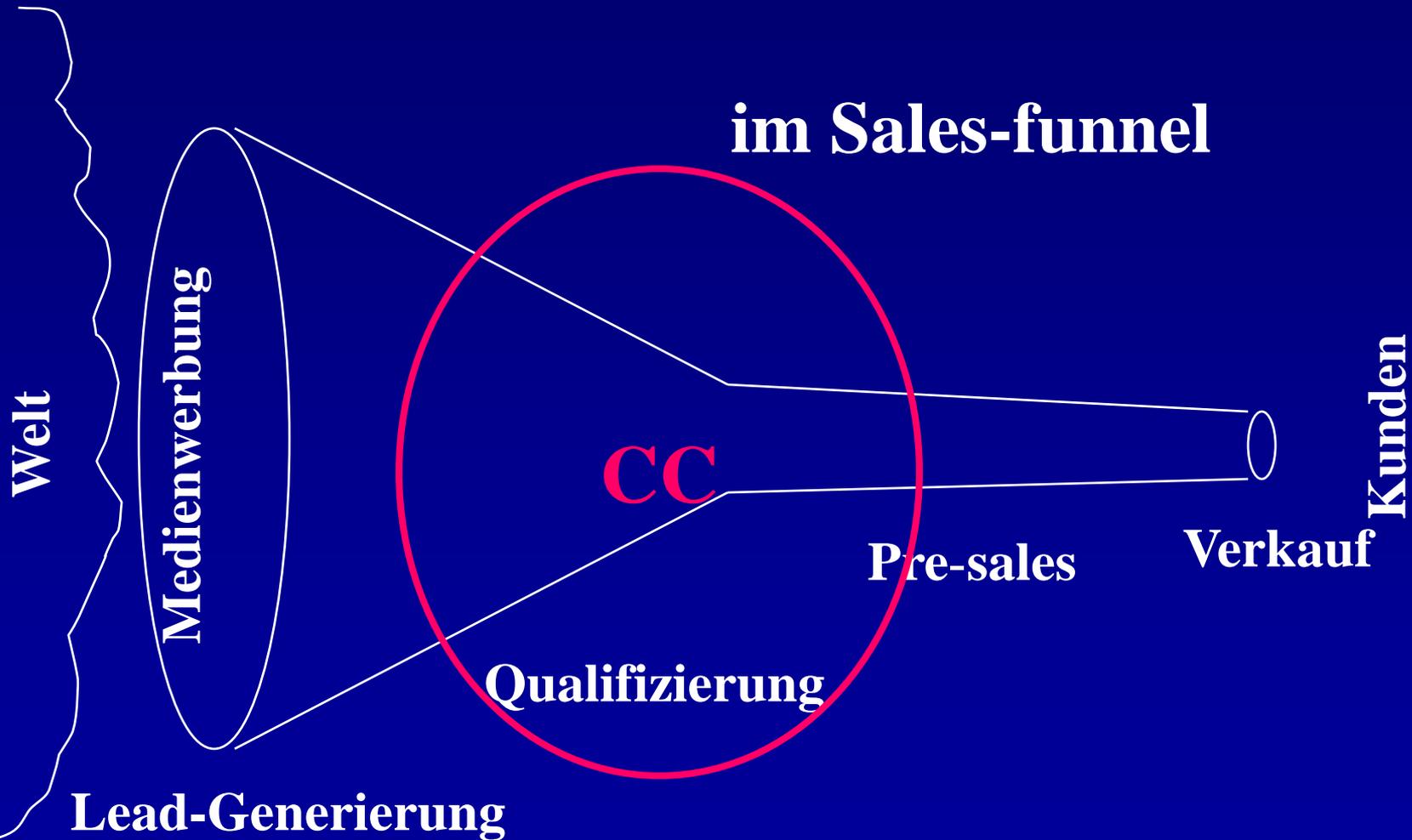
Aktuelle Situation im Internet: Boom, boom, boom!

Sprach- und Datenkommunikationswachstum



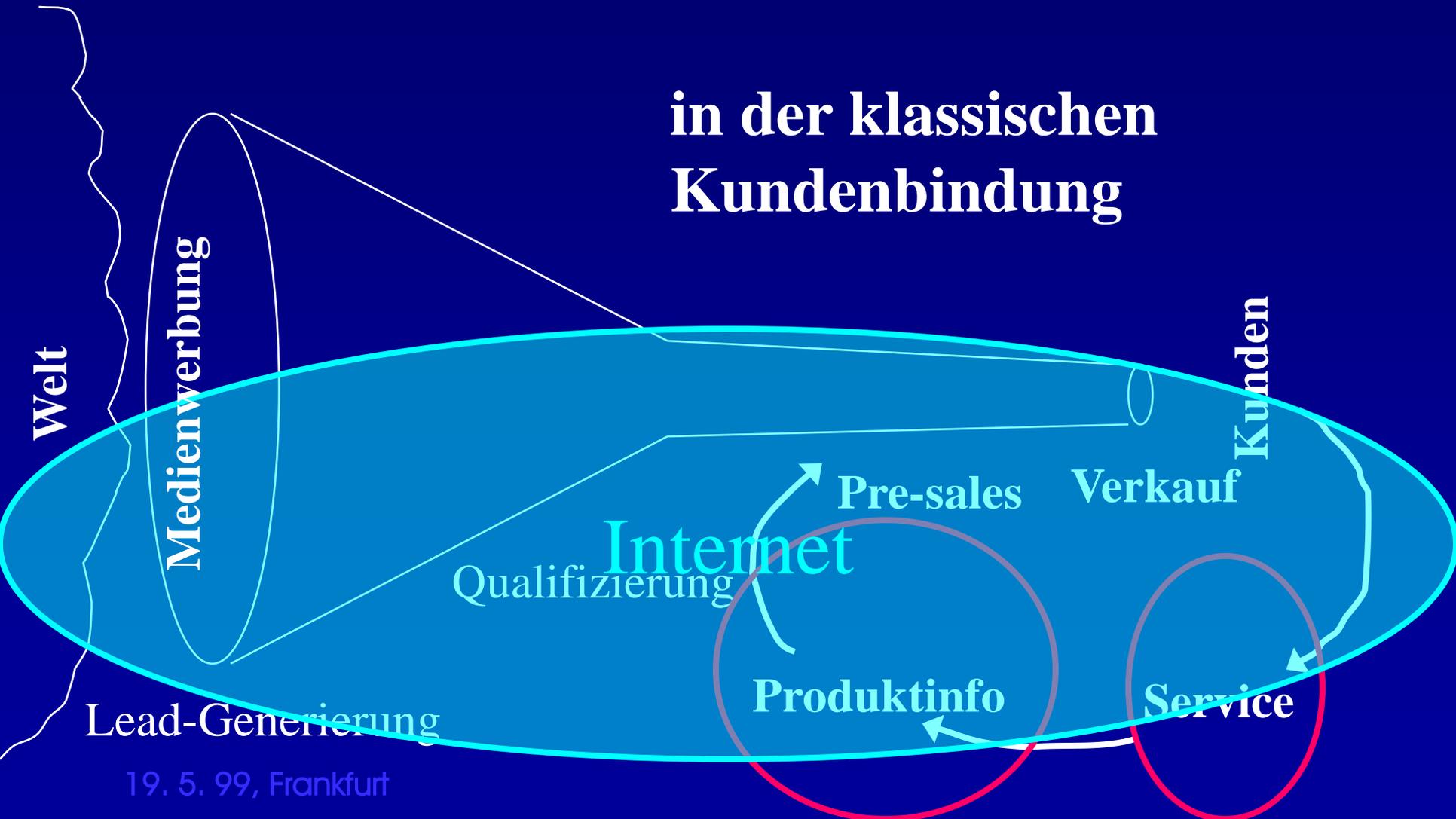
Quelle: Lucent Technologies, 6/98

Was geht heute?



Was geht heute?

in der klassischen
Kundenbindung



Was geht heute?

völlig neue Formen der Kundengewinnung und -bindung

Virtual Community

Unternehmen

Virtual Community

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

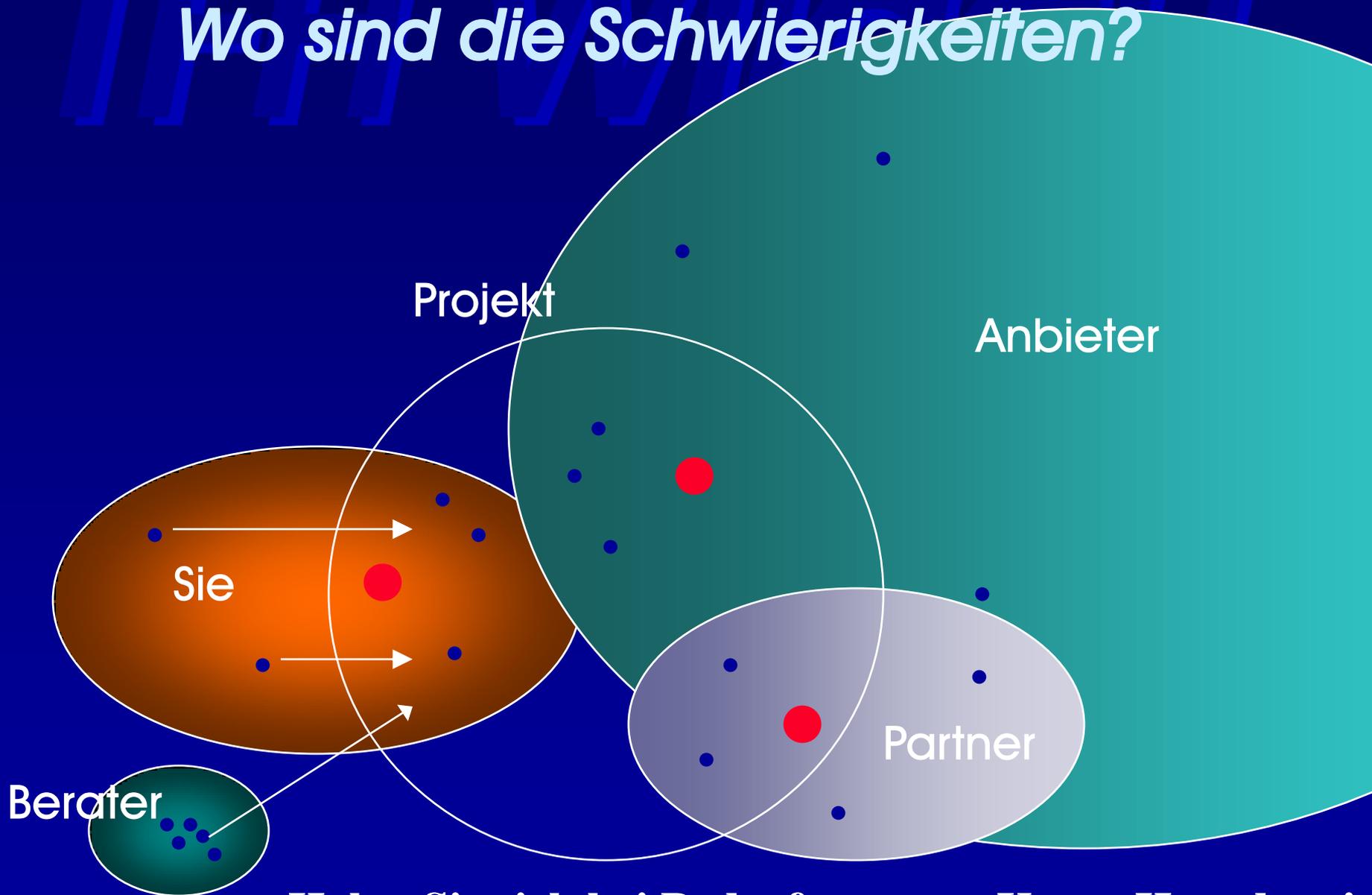
Was geht heute?

- *CTI-CC-Systeme mit host-access, client-server, verteilbar, remote-agents, inbound und outbound, web-enabled*
- *CT-CC-Systeme bisher im mid-range*
- *umfassende Management- und Tele-Marketing-SW-lösungen*
- *mid-range und low-end-Lösungen*
- *IP Telefonie: Im Prinzip ja, aber...*
- *Viele Standards*

Wo sind die Schwierigkeiten?

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

Wo sind die Schwierigkeiten?



Holen Sie sich bei Bedarf externes Know-How dazu!

Wo es sonst noch fehlt...

- *Preisgünstige dauerhafte Internet-Anbindung oder*
- *kostenlose Signalisierung für ppp-Teilnehmer (auch für E-mail etc.) ohne Medienbrüche*
- *Telekooperationsfunktionen über Internet*
- *Dienstübergänge von und zu PSTN (Gateways und Gatekeeper) mit transparentem billing und accounting*

Von Call-Center und Homepage zum integrierten Kundeninteraktionssystem

- *Vielen Dank für Ihr Interesse!*

- *Diese Präsentation steht Ihnen ab sofort zum download zur Verfügung unter*

 - www.fth-wildau.de/~tolkiehn/material/globecom99.ppt*

- *Fragen an den Autor bitte unter*

 - tolkiehn@fth-wildau.de*