

Bessere Kundenbindung mit moderner Call Center-Technologie

In der Finanzbranche ist eine erfolgreiche Kundenbindung zentrale Voraussetzung für den Erfolg. Ein entscheidender Baustein dafür ist ein effizientes Call Center. Moderne Lösungen, die Daten und Sprache über eine einheitliche Infrastruktur übertragen, liefern völlig neue Möglichkeiten. Eine vollständige Produktpalette für die grenzenlose Kommunikation bietet Cisco.

Der Einsatz von Contact Center-Systemen auf Basis des Internet-Protokolls (IP) wird in den nächsten Jahren stark ansteigen. Dies zeigt eine aktuelle Studie von Datamonitor. Als moderne Alternative zu herkömmlichen Lösungen bieten sie Daten-, Sprach- und Videokommunikation über ein einziges Netz. Dadurch erhalten Unternehmen ganz neue Funktionen, erhöhen ihre Produktivität und sparen Kosten.

Die IP-basierte Contact Center-Lösung Cisco Unified Contact Center erfüllt alle Ansprüche an ein modernes Call Center-System. Da in einem Cisco Unified Contact Center auch Softphones, also bildschirmbasierte Telefone, zum Einsatz kommen können, entfallen die Kosten für Anschaffung und Wartung von Telefon-Hardware bei Bedarf. Umgekehrt lassen sich die Cisco IP-Telefone via XML-Schnittstelle um kundenspezifische Funktionen erweitern, so dass auch Konstellationen für Contact Center denkbar sind, in welchen keine zusätzlichen Arbeitsplatz-PCs benötigt werden. Durch eine zentrale Administration und einfache Verkabelung für Daten- und Sprachübertragung sind Installations- und Wartungsaufwand deutlich geringer als bei herkömmlichen Lösungen.



Gleichzeitig steigen Transparenz und Flexibilität, da Sprach- und Datenkommunikation über ein einziges, konvergentes Netz abgewickelt werden. Dadurch lassen sich Umzüge oder Änderungen von Mitarbeitern sehr schnell umsetzen. Auch die Anbindung von Zweigstellen an das zentrale Cisco Unified Contact Center erfolgt mit geringem Aufwand.

Einstiegslösung und Erweiterungen

Für die Migration von herkömmlichen Lösungen auf IP-Technik empfiehlt sich als Einstiegslösung Cisco Unified Contact Center Express. Die bereits funktionsreichen Programmierschnittstellen ermöglichen die Verknüpfung mit einer Vielzahl weiterer Anwendungen. Dazu gehören Kundendatenbanken, Finanzinformationen und Richtlinien. So wird es beispielsweise ermöglicht, dass Daten regelmäßig aktualisiert und abgeglichen werden, so dass dem Contact Center-Mitarbeiter unter anderem jederzeit aktuelle Börsenkurse oder andere zeitkritische und beratungsrelevante Informationen vorliegen. Kundenspezifische Anpassungen lassen sich durch offene Schnittstellen und Software-Toolkits zeitnah umsetzen. Zum Cisco Unified Contact Center Express System gehört auch ein integriertes

Sprachdialogsystem. Damit können eine Begrüßung oder aktuelle Informationen in die Warteschleife eingespeist werden.

Die Einstiegslösung lässt sich bei Bedarf zu einem Cisco Unified Contact Center Enterprise mit weitergehenden Funktionen ausbauen. Darin können bestehende Call Center-Anwendungen integriert werden. Eine offene Architektur ermöglicht die Erweiterung des Contact Center auf das gesamte Unternehmen. Dann können via Presence-Funktion im Falle wichtiger Kunden- oder Service-Anfragen schnell verfügbare Spezialisten ins Gespräch hinzugeholt werden.

Unternehmensweite Kommunikation

Die Vorteile der IP-Technologie enden jedoch nicht beim Contact Center. Sie verbindet Call Center mit Filialen und Zentralstandorten im Frontend und Backend. Durch die Vereinheitlichung aller Kommunikationskanäle im Unternehmensnetz werden Finanzinstitute effizienter und flexibler. Unified Communications überwindet Medien- sowie Standortgrenzen und ermöglicht überall eine konsistente Sicht auf jeden Kunden. Relevante Informationen stehen jederzeit sofort zur Verfügung.

Unified Communications ist die konsequente Weiterentwicklung und Integration der bislang verfügbaren Kommunikationstechnologien. Cisco Unified Communications trägt einen wesentlichen Teil zur Bildung des Human Network bei. Es geht nicht mehr nur darum, Systeme miteinander zu verbinden, sondern vielmehr Menschen mit Menschen – unabhängig vom jeweiligen Standort, dem genutzten Gerät oder der Verbindungsart. Ein passender Mitarbeiter oder der gewünschte Ansprechpartner ist dann grundsätzlich ortsunabhängig und unmittelbar über das Medium zu erreichen, das jeweils am effektivsten ist. Der einzelne Teilnehmer kann signalisieren, ob er aktuell für Gespräche zur Verfügung steht oder nicht.

Auch das Backend profitiert von der umfassenden Vernetzung, indem zum Beispiel auch Geldautomaten, Video-Überwachungssysteme und Gebäudesicherungssysteme angebunden werden. Diese lassen sich dann zentral verwalten, kontrollieren und auswerten. Natürlich spielt bei Banken und Versicherungen das Thema Sicherheit eine entscheidende Rolle. So bieten die Lösungen von Cisco zahlreiche eingebaute Security-Funktionen, die den Zugriff Unbefugter abwehren, für höchstmögliche Stabilität sorgen und Ausfallschutz gewährleisten.

Weitere Informationen stehen unter <http://www.cisco.de/uc> zur Verfügung.