

# GoTo

## Besserer Service und mehr Umsatz

Wie Contact-Center Ihr Unternehmen  
verändern können



# Einleitung

## **Kleinere Unternehmen erreichen unweigerlich einen Wendepunkt in puncto Kommunikation.**

Es ist eine Sache, wenn jeden Tag fünf Personen das Unternehmen kontaktieren oder zwei Mitarbeiter fünf Kunden oder Lieferanten anrufen. Es bedarf keiner besonderen Tricks oder Tools, um eine Handvoll Anrufe zu bewältigen.

Aber was ist, wenn die Anzahl der Anrufe auf 50 pro Tag ansteigt – und dann gar auf 20 pro Stunde?

Dann muss etwas passieren. Um auf Wachstumskurs zu bleiben, stehen kleine Unternehmen vor der Wahl: Entweder sie investieren in eine Technologie zur Verwaltung eingehender und ausgehender Anrufe oder sie verlieren den Anschluss an die Konkurrenz.

In der Vergangenheit haben Unternehmen Contact-Center eingerichtet, um mit sehr vielen Kunden und Interessenten zu kommunizieren. Ganze Reihen von Mitarbeitern starrten auf Computerbildschirme und beantworteten den ganzen Tag lang Anrufe. Vertriebsmitarbeiter riefen gewissenhaft ihre vielversprechendsten Interessenten an. Technologie-Experten verbrachten Monate mit der Installation von Rechenzentren und der Bereitstellung spezieller Contact-Center-Software für Unternehmen. Bei einer Vergrößerung des Unternehmens musste zusätzliche Hardware gekauft werden, während eine Verkleinerung bedeutete, dass die voll funktionsfähigen Geräte Staub ansetzten.

Das war kostspielig, zeitaufwendig und kompliziert, aber notwendig. Kunden hatten Bedürfnisse. Unternehmen, die diese nicht erfüllen konnten, verloren diese Kunden an die Konkurrenz.



## **Zum Glück sind diese Zeiten vorbei – wie die Reaktion auf die COVID-19-Pandemie zeigte. Das Arbeiten im Homeoffice wurde zur Pflicht, wodurch sich die Arbeit der Contact-Center von den Bürogebäuden in die Wohnzimmer verlagerte.**

Diese Verlagerung wurde möglich, weil eine einzige, in der Cloud gehostete Anwendung alle wesentlichen Funktionen eines herkömmlichen Contact-Centers ausführen kann – und mehr. Diese Lösung, die innerhalb eines Tages installiert werden kann und so konzipiert ist, dass sie für praktisch jedes kleine Unternehmen erschwinglich ist, wird vom Contact-Center-Anbieter Ihres Vertrauens gehostet und gewartet, sodass Sie sich wieder auf das Wesentliche konzentrieren können – Ihre Arbeit. Und während die Homeoffice-Pflicht nur vorübergehend war, können Sie mit einer flexiblen cloudbasierten Lösung weiterhin von überall aus Ihre beste Arbeit leisten, sei es vor Ort, von zu Hause aus oder in einem Hybridmodell.

Die meisten Inhaber kleiner Unternehmen haben erkannt, dass Contact-Center-Technologien eine bessere Möglichkeit bieten, über Sprache, Video und andere Kanäle mit ihren Kunden zu interagieren.

Kleine, aber wachsende Unternehmen brauchen Callcenter-Tools, die ihnen helfen, sich gegen die Konkurrenz durchzusetzen und die flexiblen Arbeitsweisen der Zukunft zu nutzen. Glücklicherweise müssen sie nicht mehr die Kosten und die Komplexität eines herkömmlichen Callcenters tragen. Alles, was sie brauchen, ist jetzt in der Cloud verfügbar.

### **Wir haben uns mit Metrigy und IDG zusammengetan, und unsere Umfragen haben Folgendes ergeben:**

43 % der Unternehmen mit bis zu 250 Mitarbeitern nutzen bereits Contact-Center-Technologien.<sup>1</sup>

Bei Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern sinkt der Einsatz auf 13 %, so das Ergebnis der Studie.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Metrigy/GoTo – Individuelle Contact-Center-Studie. Robin Gareiss, Metrigy. September 2021.

<sup>2</sup> IDG/GoTo MarketPulse-Untersuchung: Strategie zu Contact-Center-Technologie in kleinen Unternehmen. IDG Communications. August 2021.

# Viele Unternehmen sind noch unentschlossen.

**Sie haben Fragen zu Kosten, Analysen, Beratereffizienz und Kapitalrendite (ROI). Dieses E-Book liefert die Antworten.**

Wir beginnen mit einem kurzen Überblick über die Vorteile cloud-basierter Contact-Center. Dann zeigen wir vier Herausforderungen bei der Interaktion mit Kunden und erläutern, wie moderne Contact-Center-Technologien Lösungen bieten, die den Kundenservice verbessern und die Geschäftsergebnisse steigern.

## Lesen Sie weiter, um mehr über folgende Themen zu erfahren:

- Der Wert von cloudbasierten Contact-Centern
- Vier Herausforderungen, die mit modernen Contact-Center-Tools gelöst werden können
  - 1 Optimierung und Verbesserung des Kundenservice
  - 2 Verwaltung von Anrufen zur Verbesserung der Beraterleistung
  - 3 Automatisierung und Optimierung ausgehender Verkaufsanrufe
  - 4 Ermöglichung des Umstiegs auf ortsunabhängige Arbeit und flexible Arbeitszeiten
- Der Business Case für die Implementierung der führenden Contact-Center-Tools



# Der Wert von cloudbasierten Contact-Centern



# Der Wert von cloudbasierten Contact-Centern

## Weg mit dem Alten

Ein herkömmliches – und vielleicht altmodisches – Contact-Center erfordert ein Rechenzentrum vor Ort, dessen Wartung viel Zeit, Fachwissen und Geld kostet. Vor Jahren waren Contact-Center-Technologien aufgrund dieser Einschränkungen für die meisten kleinen Unternehmen unerschwinglich.

## Her mit dem Neuen

Heute können Contact-Center-Technologien in der Cloud gehostet und auf jedem Gerät mit Internetanschluss bereitgestellt werden, eine Lösung, die als „Contact-Center-as-a-Service“ (CCaaS) bezeichnet wird. Der CCaaS-Anbieter übernimmt alle Aufgaben, die mit dem Kauf von Hardware und der Aktualisierung der Software verbunden sind. Das Outsourcing dieser Aufgaben spart viel Zeit und Geld. Die Kunden des Anbieters zahlen nur für die in Anspruch genommenen Dienste und nichts weiter. Es muss kein Rechenzentrum gekauft, konfiguriert, gekühlt und gesichert und kein Support dafür geleistet werden. Der Anbieter der Contact-Center-Software hat Zugang zu praktisch unbegrenzter Rechenleistung in der Cloud, und die Installation und der Support der CCaaS-Software sind ganz einfach. Kunden können schnell aufstocken, wenn das Geschäft boomt, und wieder herunterfahren, wenn das Geschäft abflaut. Die IT-Teams verwalten eine einzige Administrationsoberfläche mit unkomplizierten Self-Service-Funktionen. Diese Plattform ist zuverlässig und sicher und wird rund um die Uhr von eigenen Supportteams unterstützt – und das alles zu einem erschwinglichen Preis.

# Das richtige cloudbasierte Contact-Center kann Ihrem Unternehmen ganz neue Erfolgsperspektiven eröffnen.

Dies sind einige der beliebtesten Contact-Center-Funktionen:

## **Warteschleifen-Weiterleitung**

zur Optimierung von Anrufen und Verbesserung der Effizienz

**Rückruf von Anrufern in der Warteschleife** für Rückrufe, die die Kundenzufriedenheit steigern

**Rufgruppen**, sodass mehrere Telefone klingeln, wenn eine einzelne Nummer angerufen wird

**Analysen** zur Ermittlung der Berater-effektivität, zur Vorwegnahme von Problemen und zur Identifizierung der leistungstärksten Mitarbeiter

## **Informationen über verpasste Anrufe**

, um Möglichkeiten zur Verbesserung des Service nachzuverfolgen

**Wählprogramm für ausgehende Anrufe** zur Automatisierung und Beschleunigung von Verkaufsanrufen

**Echtzeit-Dashboards** zur Anzeige von Sprechdauer, Wartezeit und Verfügbarkeit der Berater

**Einfacher Wechsel** zwischen Sprache, Video und Chat

**Automatische, voraufgezeichnete Nachrichten**, wenn der Anruf bei der Voicemail landet

Dies bringt kleine Unternehmen in puncto Kundenservice auf Augenhöhe mit global agierenden Unternehmen und bietet Vertriebssteams Daten und zeitsparende Tools, um mehr Umsatz zu generieren.

**Sehen wir uns einige Beispiele an, um herauszufinden, ob ein Contact-Center das Richtige für Sie ist.**

**Vier Beispiele, wie  
ein modernes,  
cloudbasiertes  
Contact-Center die  
Geschäftsergebnisse  
verbessert**





# 1 Wir müssen den Kunden- service optimieren und verbessern.



## Szenario

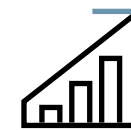
Roberta leitet ein Team von Immobilienberatern, die Interessenten beim Hauskauf unterstützen und in ständigem Kontakt mit diesen stehen. Egal, ob sie ein Haus verkaufen oder kaufen wollen – in einem umkämpften Markt verlassen sich Kunden auf die fundierte Beratung von Fachleuten, denen sie vertrauen. Die Berater müssen eine Flut von eingehenden Anrufen bewältigen und sie effektiv weiterleiten, wenn sie nicht erreichbar sind. Gleichzeitig müssen schnelle und wichtige Updates in einem sich schnell verändernden Markt bereitstellen.



## Die Lösung

Roberta setzt eine moderne, cloudbasierte Contact-Center-Software ein, die die Kommunikation mit den Kunden vereinfacht und den Beratern hilft, die Beziehungen zu den Kunden zu pflegen. Diese Software kann Folgendes leisten:

- Eingehende Anrufe über ein Sprachoptionsmenü weiterleiten, in dem Kunden eine Vorauswahl für Budget, Region oder Immobilientyp treffen können. Das Paar, das seine erste Eigentumswohnung in einer bestimmten Gegend sucht, und die Rentner, die sich verkleinern möchten, werden an Berater weitergeleitet, die sich auf diese Bedürfnisse spezialisiert haben.
- Kunden die Möglichkeit geben, in der Warteschleife um Rückruf zu bitten, wenn der Berater Zeit hat, mit ihnen zu sprechen, um die Wartezeit zu minimieren.
- Rufgruppen im Büro einrichten, sodass mehrere Telefone klingeln, wenn der gewünschte Empfänger einen Anruf nicht entgegennimmt.
- Informationen über verpasste Anrufe bereitstellen, damit die Berater wissen, ob ein aktueller oder potenzieller Kunde versucht hat, sie zu erreichen.



## Ergebnisse

Die Berater sprechen mit mehr Kunden, bieten einen persönlicheren Service und stellen sicher, dass jeder Anruf den Kunden seinem neuen Zuhause näherbringt. Die Kunden erinnern sich an den ausgezeichneten Service und empfehlen Robertas Berater ihren Freunden und Kollegen weiter, was zu mehr Umsatz führt.

Diese Ergebnisse unterstreichen die Ergebnisse unserer Untersuchung über die Erwartungen von Unternehmen, die eine neue Contact-Center-Software für ihr kleines Unternehmen einführen:

- 62 % der Umfrageteilnehmer erwarten eine Verbesserung der Kundenbeziehungen.
- 55 % der Befragten rechnen mit verbesserter Effizienz.
- 52 % erwarten eine Umsatzsteigerung.<sup>3</sup>

Diese Arten von Interaktion können einen tiefgreifenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben, insbesondere für kleine Unternehmen in umkämpften Märkten. Das Vorwegnehmen von Kundenproblemen wie Wartezeiten und verpassten Anrufen und der Einsatz von Technologien zur Entspannung der Situation können kleinere Unternehmen als aufmerksam und reaktionsschnell positionieren. Contact-Center helfen dabei, Ressourcen zu verwalten und den Ruf zu pflegen, und sind einfach besser fürs Geschäft.

<sup>3</sup> IDG 2021.

2 Wir können nicht jeden einzelnen Anruf mithören und wissen nicht genau, wie unsere Berater insgesamt arbeiten.



## Szenario

Lee leitet ein Team von Versicherungssachbearbeitern, die Anrufe nach Hurrikanschäden entgegennehmen. Oftmals besteht ein Zusammenhang zwischen der Anzahl der Anrufe und der Geschäftslage, daher möchte Lee Erkenntnisse aus den Anrufrufen gewinnen. Dies muss jedoch ohne zusätzliche Arbeit für die Sachbearbeiter geschehen, die an ihrer Belastungsgrenze arbeiten und sich auf die Kunden konzentrieren müssen, die ihre Hilfe benötigen.

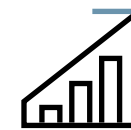
Lee hat dringende Fragen: Wie gut gelingt es den Sachbearbeitern, Probleme beim ersten Versuch zu lösen? Wie viele Kunden rufen an und zu welchen Zeiten? Was war ihr ursprüngliches Anliegen? Wie unterscheidet sich die durchschnittliche Anrufdauer der einzelnen Sachbearbeiter? Wie viel Prozent der Anrufe bleiben unbeantwortet? Wie können die besten Schadensachbearbeiter die Kompetenzen im gesamten Supportteam verbessern?



## Die Lösung

Lee überzeugt den Inhaber der Versicherungsagentur, auf eine cloudbasierte Contact-Center-Plattform umzusteigen. Diese Software kann Folgendes leisten:

- Kennzahlen zum Anrufablauf überwachen, darunter die Anzahl der Kunden in der Warteschleife, die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit und die durchschnittliche Sprechdauer
- Lee einen Echtzeit-Überblick über die Aktivitäten der Sachbearbeiter geben und die Erstellung detaillierter Berichte über deren Effektivität ermöglichen
- Anrufe aufzeichnen und Transkripte zur Verfügung stellen, um sich Best Practices und Beispiele erfolgreicherer Sachbearbeiter anzusehen
- Mit dem Unternehmen wachsen und sich saisonalen Bedürfnissen anpassen



## Ergebnisse

Lee nutzt Funktionen wie „Mithören“ und „Flüstern“, um einige der Schadenssachbearbeiter zu schulen, deren Leistung gemäß der neuesten Analyseberichte zu wünschen übrig lässt. Die Reportingtools zeigen Lee genau, welche Mitarbeiter Ratsuchende zu unterstützen wissen **und welche trotz langer Telefonate Anfragen oder Vorgänge nicht abschließen**. Analysedaten zeigen, wer die beste (bzw. die schwächste) Leistung zeigt, und bieten so Anhaltspunkte, den Kundenservice und damit das Renommee der Agentur zu verbessern.

Unsere Untersuchung zeigt, dass Unternehmen noch viel mehr tun können, um auf die Leistung ihrer Contact-Center-Mitarbeiter einzuwirken. Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung:

- 53% überprüfen regelmäßig die Geschäftskennzahlen.
- 40 % halten regelmäßige Coaching-Sitzungen ab.
- 35 % nutzen Analysetools für Sachbearbeiter.
- 27 % hören Anrufe mit.
- 18% haben kein Leistungsmanagement.<sup>4</sup>

Jeder Anruf ist eine Chance, Wiederholungskäufe zu fördern oder Kunden zu vergraulen. Contact-Center-Software bietet Managern und Supervisoren gruppierte, transparente und segmentierte Analysen sowie brandneue Berichtsfunktionen für verwertbare Einblicke. All dies kann dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und den generierten Umsatz zu steigern.

<sup>4</sup>Metrigy 2021.

# 3 Ausgehende Anrufe unseres Vertriebssteams sind unstrukturiert und zeitaufwendig.



## Szenario

Gloria hat 30 Mitarbeiter unter sich, die Werbung für eine regionale Kette von Fernsehsendern verkaufen. Nach der Überprüfung ihrer Jahresend-KPIs stellen sie fest, dass die Umsätze auf breiter Front rückläufig sind, obwohl die lokale Wirtschaft wächst.

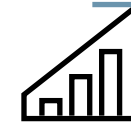
Glorias Vertriebsmitarbeiter verbringen viel Zeit damit, potenzielle Kunden manuell anzurufen und bestehende Kunden zu betreuen. Aber bedeutet nicht jede Minute, die für manuelle Prozesse aufgewendet wird, weniger Zeit für die eigentlichen Gespräche mit Kunden und Interessenten? Wenn das Team die für ausgehende Anrufe aufgewendete Zeit reduzieren könnte, könnten sie dann nicht mit mehr Menschen sprechen und mehr Geschäfte abschließen?



## Die Lösung

Die Unternehmensführung implementiert ein cloudbasiertes Contact-Center-Paket, das spezielle Vorkehrungen für ausgehende Anrufe umfasst. Leistungsumfang des Pakets:

- Bereitstellung eines automatischen Wählprogramms für ausgehende Anrufe, das das manuelle Suchen und Eintippen von Telefonnummern überflüssig macht
- Berater können Nachrichten vorab aufzeichnen und sie automatisch an Interessenten und Kunden übermitteln lassen, wenn der Anruf bei der Voicemail landet.



## Ergebnisse

Unsere Untersuchung hat ergeben, dass Vertriebsmitarbeiter bei Einsatz der automatischen Wählfunktion täglich wesentlich mehr Anrufe tätigen können. Mehr als ein Drittel der Unternehmen, die Contact-Center-Software einsetzen, haben diese Technologie implementiert, aber immer noch fast zwei Drittel der befragten Führungskräfte kleiner Unternehmen nutzen dieses Tool nicht zur Verbesserung der Effizienz und Produktivität ihrer Mitarbeiter.<sup>5</sup>

Vertrieb ist, wie jeder Fachmann bestätigen wird, ein Zahlenspiel. Wenn man mit mehr Leuten spricht, erzielt man auch mehr Ergebnisse. Automatisches Wählen ist eine Möglichkeit, Vertriebsmitarbeiter zu entlasten, sodass sie mehr Zeit mit Verkaufen und weniger mit Telefonieren verbringen können.

<sup>5</sup> IDG 2021.

# 4 Wir haben uns für ein flexibles Arbeitsmodell entschieden und müssen Produktivität sicherstellen.



## Szenario

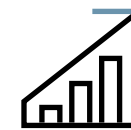
Jamie ist Regionalleiter einer Kette von Bankfilialen. Seit der Pandemie arbeiten die Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Homeoffice. Als die Büros wieder geöffnet wurden, war das Feedback der Mitarbeiter unterschiedlich. Einige waren bereit zurückzukehren, andere sahen auch die Vorteile der Aufrechterhaltung von Flexibilität. Jamie zögerte zunächst, denn sie hatten sich ein „zurück zur Normalität“ oder „Business as usual“ vorgestellt. Doch als sie sahen, dass die Produktivität, die NPS-Werte und der Umsatz stiegen, änderte sich ihre Meinung. Flexibilität ist nicht nur Schwarz oder Weiß, sondern bietet mehr Möglichkeiten und Wege, produktiv zu arbeiten, vor allem, wenn man die entsprechenden Tools zur Verfügung hat. Auch der Talentpool wird größer, wenn Homeoffice eine Option ist.



## Die Lösung

Jamie entscheidet sich für ein cloudbasiertes Contact-Center-Paket mit einem umfangreichen Portfolio an Tools, die hybride Mitarbeiter sowohl im Homeoffice als auch im Büro unterstützen. Die Software verspricht Folgendes:

- Konnektivität für alle Mitarbeiter, sei es auf ihren Smartphones, Tablets oder PCs. Es muss keine Rechenzentrums-Hardware gekauft und für deren Support gesorgt werden.
- Geringe Bandbreitenanforderungen und hohe Zuverlässigkeit mit einer Verfügbarkeit von 99,99 % bedeuten, dass Mitarbeiter im Büro oder zu Hause mit einem weniger leistungsfähigen Breitbandanschluss dennoch ihre anstehenden Aufgaben erledigen können.
- CCaaS-Softphone-Funktionen mit leicht zugänglichen Features und sichere Anmeldung. Die Mitarbeiter können von überall aus arbeiten, ohne Geräte hin und her transportieren zu müssen.
- Nahtlose Integration in führende Unified Communications(UC)- und Customer Relationship Management(CRM)-Plattformen, sodass alle Kundendaten über eine einzige Benutzeroberfläche zugänglich und einsehbar sind.



## Ergebnisse

Für Jamie ist es viel einfacher, flexible Arbeitszeiten einzuführen und Mitarbeiter im Homeoffice zu unterstützen, da sie über eine leistungsstarke Contact-Center-Plattform verfügen.

Jamies Mitarbeiter berichten von einer höheren Arbeitszufriedenheit, während ihre Vorgesetzten Produktivitätssteigerungen verzeichnen. Es ist einfacher, gute Mitarbeiter einzustellen, bei denen die Wahrscheinlichkeit geringer ist, dass sie zur Konkurrenz abwandern. Jamie kann Experten für Cybersicherheit mit speziellen Kenntnissen im Firmenkundengeschäft einstellen und muss keinen Umzug für sie bezahlen. Die Mitarbeiterfluktuation geht zurück, sodass es einfacher ist, die Gehaltskosten über einen längeren Zeitraum hinweg zu prognostizieren.

Die Umfrage unter den Führungskräften kleiner Unternehmen spiegelt den Wunsch nach einer benutzerfreundlichen, cloud-basierten Software wider:

- 91% geben an, dass eine schnelle Bereitstellung kritisch oder sehr wichtig ist.
- 84 % erklären, dass eine einfache Bereitstellung mit minimalen technischen Kenntnissen wichtig ist.<sup>6</sup>

Natürlich eignen sich einige Tätigkeiten besser für Telearbeit als andere. Aber Arbeitgeber, die Mitarbeiter einstellen, die überall erfolgreich und produktiv arbeiten können, solange sie über ein internetfähiges Gerät verfügen, werden mit ziemlicher Sicherheit bessere Talente gewinnen und für die Zukunft an sich binden.



# Fazit

Jedes Unternehmen muss die Callcenter-Technologie wählen, die am besten zu seiner Zukunftsvision passt. Funktionen, Kosten und Vorteile sollten sorgfältig gegen die verfügbaren Ressourcen und die Gegebenheiten des Marktes abgewogen werden.

Mit der richtigen cloudbasierten Contact-Center-Software wird der Geschäftsbetrieb einfacher und kostengünstiger. Kundeninteraktionen führen zu Weiterempfehlungen statt zu Ärger. Supportteams verbringen mehr Zeit damit, Kunden zu helfen, und weniger Zeit damit, mit Software zu kämpfen. Vertriebsmitarbeitern stehen Tools zur Verfügung, die es ihnen ersparen, sich mit der Technologie auseinanderzusetzen, und ihnen helfen, bei dem erfolgreich zu sein, was sie am besten können.

Diese Kräfte haben das Potenzial, zu addieren und zu subtrahieren: Sie steigern den Umsatz und verringern gleichzeitig Reibung im Kundenkontakt. Diese Art von Mathematik macht jedes Unternehmen besser.



# GoTo

## Wir stellen vor: GoTo Contact Center!

GoTo Contact Center ist die erschwingliche und zugängliche cloudbasierte Contact-Center-Lösung für kleine Unternehmen. Wir glauben daran, das Leben einfacher zu machen. Wenn Sie bereit sind, ein neues Niveau in puncto Umsatz und Kundenzufriedenheit anzustreben, könnte ein Contact-Center die richtige Lösung sein. 87 Prozent der kleinen Unternehmen erwägen die Einführung eines Contact-Centers.<sup>7</sup> Es ist an der Zeit, Ihr Unternehmen zu modernisieren und sich von der Konkurrenz abzuheben.

**Ist GoTo Contact Center die richtige Lösung für Ihre Kunden?  
Kontaktieren Sie Ihr GoTo-Partner-Support-Team, um mehr zu erfahren.**

Colited Management Consultancy  
office@colited.com  
+43 1 9662250

colited

