



COMPETENCE CALL CENTER AG

DER CALLCENTER-DIENSTLEISTER SORGT MIT SAP® FÜR BESTEN KUNDENSERVICE

„Mit der SAP-Lösung lassen sich neue Standorte sehr schnell in Betrieb nehmen und effizient auslasten.“

Thomas Kloibhofer, Vorstand Competence Call Center AG

AUF EINEN BLICK

Unternehmen

- Name: Competence Call Center AG
- Standort: Wien (Headquarters), Berlin, Bratislava, Bukarest, Leipzig, Linz, Zürich
- Branche: Dienstleistungen
- Produkte und Services: Kundenservice- und Kommunikationsdienstleistungen, Kampagnenmanagement, Beratung
- Angestellte: 2.000
- Internetadresse: www.yourccc.com

Herausforderungen und Chancen

Neuaufbau von Niederlassungen und Integration bestehender Systeme

Ziele

- Lastenverteilung durch virtuelles Callcenter
- Einfache Integration von neuen Services, Mitarbeitern und Niederlassungen
- Einfacher Datentransfer zu anderen Applikationen
- Kosten senken durch intelligentes Outboundrouting
- Genaue Effizienzanalyse

SAP-Lösungen und -Services

SAP Business Communications Management

Highlights der Implementierung

- Flexible Basis für vielfältige Geschäftsprozesse
- Verschiedene Dienste einfach abbildbar
- Möglichkeit zur Integration eigener Tools

Entscheidung für SAP

- Flexible Skalierbarkeit der Lösung
- Einfache Integration in Kundensysteme
- Offene Datenbasis ermöglicht genaue Analyse und Auswertung der Informationen
- Ausfallsicheres System

Nutzen

- Besserer Einsatz von Ressourcen durch genaue Analyse und Kontrolle der Callcenterdaten
- Lasten werden besser verteilt, Spitzen aufgefangen
- Deutliche Kostenersparnis im Outboundgeschäft
- Multichannel Messaging (E-Mail, SMS-Kurznachrichten, Telefon) ermöglicht breiteres Serviceangebot
- Offene Schnittstellen erlauben Integration verschiedener Endgeräte



COMPETENCE CALL CENTER AG

DER CALLCENTER-DIENSTLEISTER SORGT MIT SAP® FÜR BESTEN KUNDENSERVICE

Bereits im Jahr 1999 telefonierten die ersten Mitarbeiter der Competence Call Center AG (CCC) mit Voice-over-IP-Software von SAP. Weil das Pilotprojekt sehr erfolgreich war, werden sämtliche Niederlassungen mit der Kommunikationslösung SAP Business Communications Management ausgestattet. Mit großem Erfolg: Das Unternehmen wächst beständig.

Bei der Gründung der Competence Call Center AG im Jahr 1998 war das erklärte Ziel des Geschäftsführers Thomas Kloibhofer: „Wir sind vom ersten Tag an Qualitätsführer.“ Dazu bietet CCC herausragenden Service und professionelle Kundenkommunikation. Den ersten Aufträgen am Standort Wien folgte die Expansion nach Linz, Berlin, Zürich, Bratislava und zuletzt nach Leipzig und Bukarest. Das Dienstleistungsunternehmen betreut die Kunden namhafter Firmen aus vielen verschiedenen Branchen: vom Versicherungsunternehmen über Fernseh- und Telekommunikationsanbieter bis zum Online-Auktionshaus. Mehr als 75 Millionen Gespräche haben die 2.000 Mitarbeiter seit der Gründung geführt, dazu gehören Verkaufs- und Kundenbindungskampagnen, Service- und Supporthotlines, Beschwerde-management und Beratungsgespräche.

Von Anfang an war Unternehmensgründer Thomas Kloibhofer Innovationen gegenüber sehr aufgeschlossen – sofern sie dem Kunden dienen.

So wie bei einem Pilotprojekt in der Wiener Zentrale von CCC, bei dem mehr Service mit Hilfe von Voice over Internet Protocol (VoIP) erreicht wer-

den sollte. „Die Tests auf Basis der Softwareplattform von SAP verliefen durchwegs positiv“, erinnert sich Gregor Willenberg, IT Manager bei CCC. Die Lösung hilft, Kosten zu senken und Projekte besser zu managen. „Deshalb setzen wir in der Niederlassung Berlin seit 2001 als eines der ersten Callcenter in Europa vollständig auf VoIP-Technik. Als Grundlage dient die Kommunikationslösung SAP Business Communications Management, die sich bereits im Vorfeld als zuverlässig erwiesen hat.“ Die Kommunikationslösung unterstützt die Callcenter in allen Bereichen des Tagesgeschäfts, bei eingehenden Gesprächen (Inbound) ebenso wie bei ausgehenden Kampagnen (Outbound).

Die Erfahrungen aus dem Betrieb des Standortes Berlin kommen allen Niederlassungen zugute. Schritt für Schritt wurden die bestehenden Callcenter ebenfalls auf IP-Technologie umgestellt, neue Standorte erschließt das Unternehmen ebenfalls mit Hilfe von SAP Business Communication Management. Für CCC bedeutet das vor allem Flexibilität, Zuverlässigkeit und Zukunftssicherheit.

Flexibel auf Kundenanforderung reagieren

Mit Hilfe der Kommunikationslösung konnte die Competence Call Center AG in den vergangenen zehn Jahren ihren Vorsprung gegenüber Mitbewerbern immer weiter ausbauen. Ein Grund dafür ist beispielsweise, dass sie auf Kundenanforderungen reagiert und Kapazitäten nach Bedarf aufbauen kann. „Besonders in Osteuropa ist die Nachfrage nach unseren Serviceleistungen in der letzten Zeit enorm gewachsen. Daher haben wir uns stark in diese Richtung orientiert. International agieren und Kunden regional betreuen ist eine unserer Stärken“, erklärt Thomas Kloibhofer.

Durch die offenen Schnittstellen und die einfache Handhabung der SAP-Lösung lassen sich Mitarbeiter flexibel in das System einbinden. „Im Prinzip genügen ein Laptop, ein Headset und eine Internetleitung – die Prozesse übernimmt die Lösung“, sagt IT-Manager Gregor Willenberg. Innerhalb kürzester Zeit lassen sich so Niederlassungen oder Außenstellen errichten. Für den Expansionskurs der Competence Call Center AG genau das Richtige. Erst im vergangenen Jahr wurde die siebte Niederlassung des Unternehmens gegründet: in Leipzig. Sozusagen auf der grünen Wiese entstanden hier 350 Arbeitsplätze für mehr als 450 Mitarbeiter.

„Die SAP-Software ist flexibel skalierbar. Damit können wir schnell auf jeden Kundenwunsch reagieren. Das ist ein sehr wichtiges Qualitätsmerkmal für



„Die Software ist flexibel skalierbar. Damit können wir schnell auf jeden Kundenwunsch reagieren.“

Gregor Willenberg, IT Management, Competence Call Center AG

unser Geschäft“, sagt Willenberg. Darüber hinaus erleichtert die Kommunikationslösung die Weitergabe von Informationen zwischen Auftraggebern und Kunden.

„Die SAP-Software ist für unsere Callcenter eine hervorragende Basis für die Verknüpfung mit anderen Systemen. Über die offenen Schnittstellen tauschen wir Daten sehr schnell und einfach aus“, erklärt Geschäftsführer Thomas Kloibhofer. So ist beispielsweise bei einem Kunden aus der TV-Branche die Telefonie direkt mit dem Customer-Relationship-Management-Werkzeug verbunden.

Ruft ein Kunde an, identifiziert ihn das System sofort anhand seiner Rufnummer. Seine Daten erscheinen automatisch auf dem Bildschirm des Agenten. Der Mitarbeiter hat direkt

Aufgaben. Die SAP-Software unterstützt dafür verschiedene Maßnahmen. So ist beispielsweise ein sogenanntes On-Site Coaching möglich.

Mehrmals im Monat sind zudem für alle Agenten Wissenstests Pflicht. Die Ergebnisse gehen in eine persönliche „Scorecard“ des Mitarbeiters ein. Sie beinhaltet Informationen aus der SAP-Lösung, wie etwa Projektziele und aktuelle Soll-Ist-Daten von Kampagnen. Anhand dieser Werte können die Mitarbeiter ihre Leistungen einschätzen.

Starke virtuelle Gemeinschaft

Neben der genauen Auswertung ermöglicht SAP Business Communications Management die flexible Reaktion auf Anforderungen. Per IP-Verbindung lassen sich so viele Callcenteragenten

Ein weiterer Pluspunkt der SAP-Software: „Sie ist keine Blackbox, sondern transparent und nachvollziehbar. Dadurch sparen wir Service- und Wartungskosten, weil wir die meisten Arbeiten selbst vornehmen können“, sagt Willenberg.

Kosten für Gespräche und Verwaltung senken

Neben den kalkulierbaren Wartungskosten sind die laufenden Ausgaben entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens. Im Callcenterbereich gehören dazu vor allem die Gebühren für ausgehende Gespräche bei Kampagnen und die Personalkosten. Zwei Kriterien sind dabei besonders wichtig für die Kundengewinnung: „Zum einen sollen die Kosten natürlich so gering wie möglich sein. Das heißt, wir benötigen eine Lösung, die beispielsweise Telefonie über den günstigsten Anbieter unterstützt. Zum anderen müssen die Gebühren genau ausgewertet und den einzelnen Projekten zugeordnet werden“, erklärt Willenberg.

SAP Business Communications Management unterstützt diese Bedingungen über mehrere Funktionen. So ist beispielsweise die Gebührendatenerfassung direkt mit den verschiedenen Kampagnen verknüpft. Selbst wenn für einen Kunden mehrere Rufnummernkreise für verschiedene Kundenanfragen oder Projekte benötigt werden, lassen sich alle Gespräche und vor allem deren Ergebnisse genau zuordnen. „Auf diese Art wissen wir exakt über den Erfolg von Kampagnen Bescheid und können sofort reagieren, wenn

„Mit den Analysefunktionen können wir Umfang und Qualität unserer Services ständig überwachen und verbessern.“

Gregor Willenberg, IT Management, Competence Call Center AG

den Zugriff auf alle Kundendaten und die bisherigen Kontakte und Notizen. Entsprechend aktiv kann er agieren, beispielsweise indem er Bestellungen schriftlich bestätigt.

Hilfreiches Werkzeug für die Qualitätssicherung

Um gleichbleibend hohen Service zu bieten, bildet CCC seine Mitarbeiter fortlaufend weiter. Besonders bei Know-how-intensiven Projekten gehören Schulungen, Wissenstests und Qualitätskontrollen zu den täglichen

wie nötig zu einer Arbeitsgruppe zusammenschließen – auch standortübergreifend. Auf diese Art entsteht ein virtuelles Callcenter, dessen Kapazitäten beliebig erweitert werden können. „Durch die Virtualisierung können wir Lasten besser verteilen und Spitzen auffangen. So garantieren wir gleichbleibend hohe Qualität“, sagt Willenberg. „Dieses Argument ist für unsere Kunden sehr wichtig, da sie größten Wert auf Zuverlässigkeit legen.“

Kosten aus dem Ruder laufen“, sagt der IT-Manager. Die intuitive Oberfläche der Lösung kommt CCC ebenfalls zugute. Die Mitarbeiter benötigen keine langen Schulungen, Werkzeuge lassen sich schnell erlernen und bedienen. Dadurch bleibt den Agenten mehr Zeit fürs Wesentliche: hervorragenden Kundenservice.

Die SAP-Lösung unterstützt zudem die genaue Kostenkontrolle: Bei Anrufen in Mobilfunknetze routet sie das Gespräch automatisch über den günstigsten Anbieter. Telefonate ins Festnetz kosten dank der verteilten Niederlassungen in der Regel nur den Lokaltarif.

Für die Competence Call Center AG hat sich das IP-Modell bislang als überaus erfolgreich erwiesen. Im Jahr 2006 wuchs der Umsatz um 25 Prozent, im vergangenen Jahr sogar um fast 50 Prozent. „Die SAP-Software unterstützt unser Wachstum, sowohl aktiv als auch passiv“, sagt Thomas Kloibhofer. „Sie lässt sich mühelos an unsere stetig steigenden Anforderungen anpassen und generiert gleichzeitig mehr Umsatz. Das stelle ich mir unter einer idealen Kombination vor.“

SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24*

F 08 00 / 5 34 34 20*

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online-Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

* gebührenfrei in Deutschland

50 089 910 (10/12)

© 2010 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. in den USA und in anderen Ländern.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.