

manage it

[[IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

Telefonische Kundenbetreuung

Keine Auskunft unter dieser Nummer

Elektronische Akten verdrängen langsam aber sicher die papierernen Kollegen: Zum Wohle des Kunden.

Wer kennt das nicht: Ein Produkt, erst vor kurzem gekauft, erweist sich als fehlerhaft. Der Anruf bei der Kundenbetreuung soll Abhilfe schaffen. Tatsächlich meldet sich ein freundlicher Mitarbeiter, der ad hoc aber leider nicht weiterhelfen kann. Hintergrund: Der Kundenservice wird von einem Call Center erledigt, das keinen Zugriff auf die Kundenunterlagen hat. Wer Glück hat, wird in kurzer Zeit zurückgerufen. Wer Pech hat, nie.

Dass dies kein Einzelfall ist, zeigt eine aktuelle Umfrage: Bei fast zwei von fünf telefonischen Kundenanfragen erhalten die Verbraucher keine ausreichende Lösung ihrer Probleme [1]. Lediglich bei etwa einem Viertel dieser Firmen können 80 Prozent und mehr Kundenanfragen unmittelbar geklärt werden. Jedes fünfte dieser Unternehmen ist sogar nur in der Lage, durchschnittlich in mindestens jedem zweiten Fall die Informationswünsche der Konsumenten ausreichend zu beantworten.

Hintergrund für die geringe Qualität in der telefonischen Kundenbetreuung ist vor allem, dass die Mitarbeiter im Call Center

nicht über alle notwendigen Informationen verfügen. Weniger als jedes zehnte Unternehmen arbeitet zurzeit mit elektronischen Kundenakten, die auf Knopfdruck alle aktuellen und historischen Daten zum Kundenkontakt einschließlich der brieflichen und E-Mail-Korrespondenz enthalten. Auch die Aktualität der Informationen ist in mehr als zwei Drittel der Firmen nicht kontinuierlich vorhanden. Außerdem führen enge personelle Ressourcen sowie begrenzte fachliche oder organisatorische beziehungsweise technische Unterstützungsleistungen durch die eingesetzten Call-Center-Dienstleister zu Beschränkungen in der Auskunftsqualität. Komplizierte Einzelfälle sind hingegen vergleichsweise selten der Grund dafür.

Abschied vom Papier.

Der weitgehende Abschied vom Papier ist der erste Schritt hin zu einer besseren Auskunftsbereitschaft im Kundenservice und zu einer produktiveren Verwaltung im Unternehmen insgesamt. Das digitale Aktenmanagement eröffnet vielfältige Optimierungsmöglichkeiten. Die elektronische Kundenakte wirkt sich positiv auf die Effizienz, Wirtschaftlichkeit und den Kunden-

service aus, da sie die verschiedensten Dokumente und auch multimediale Elemente in einer Akte zusammenführt, etwa Wartungsverträge, Briefe, Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen, aber auch E-Mails, Internet-Links, Zeichnungen, kaufmännische Daten aus dem ERP-System oder Kundeninformationen aus dem CRM-System.

Records Management und elektronisches Archiv als zentrales Content Repository, in das alle Ein- und Ausgangsdokumente abgelegt werden, bilden die Voraussetzung für die Verfügbarkeit aller Informationen, wann und wo immer sie benötigt werden. Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Auskunftsbereitschaft jederzeit von jedem Arbeitsplatz, auch im Call Center
- Jeder Telefonkontakt kann sofort kunden- oder vorgangsbezogen zugeordnet werden
- Unterstützung bei der Erstellung, Verwaltung und Verteilung der anfallenden Dokumente
- Effizienzsteigerung des gesamten Beschwerdemanagements
- Einbeziehung aller ein- und ausgehenden Kanäle
- Unternehmensweite Recherche
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Schnellerer Informationsfluss
- Erhöhung der Produktivität
- Senkung der Betriebskosten → schneller ROI

Elektronische Akten mit Struktur.

Aufbau und Inhalt einer elektronischen Akte sind mit der Records-Management-Lösung genauso flexibel möglich, wie bei der Papierakte. Sie kann Referenzen auf Dokumente und andere Akten enthalten und mit Index-Kriterien versehen werden, die zur Recherche benutzt werden. Das bei der elektronischen Akte »Ordner« genannte Register enthält die verschiedensten Arten von Dokumenten: eingescannte Eingangspost, Office-Dokumente, Web-Dokumente, E-Mails, Notizen, Statusinformationen zu Vorgängen, aber auch Links (URLs) zu Webseiten mit zugehörigen Informationen. Hinterlegte Aktenmodelle sorgen dafür, dass bestimmte Akten

immer den gleichen Aufbau haben. Es kann genau festgelegt werden, welche Dokumentarten beispielsweise in einer Kundenakte abgelegt werden. Ein vordefinierter Aktenplan enthält Ablagevorschriften für sämtliche Akten innerhalb einer Abteilung oder einer Organisation.

Dynamisches Aktenmanagement mit virtuellen Akten.

Aktenmodelle können sowohl statische als auch dynamische Akten enthalten. Der Inhalt dynamischer Akten muss nicht manuell bestimmt werden, sondern wird über Suchanfragen definiert. Alle bei der Indizierung eines Dokuments oder Vorgangs verwendeten Begriffe können für die Suchanfrage an das Archiv verwendet werden. Archivierte Dokumente, die den gewünschten Indizierungsbegriff besitzen, werden so automatisch einer bestehenden Akte und darin optional – auch mehreren - virtuellen Ordnern zugeordnet. Pro Akte können verschiedene Ordner angelegt werden, die jeweils häufig vorkommende Suchanfragen – virtuelle Sichten – repräsentieren. Nach einem Suchlauf können diese virtuellen Sichten auch »materialisiert« werden, das heißt, die Dokumente oder Vorgänge werden dann als statischer Link in die Akte eingetragen. Statische und dynamische Inhalte können auch in einer Akte kombiniert werden.

Bärbel Heuser-Roth

[1] Befragung der SER Solutions Deutschland GmbH unter mehr als 500 repräsentativ ausgewählten Handels- oder Dienstleistungsunternehmen mit Verbraucherprodukten.

Glossar zu Records Management

Akte: Eigenständiges Speicherobjekt, das unabhängig von Dokumenten verwaltet wird. Sie enthält Referenzen auf andere Akten und Dokumente und lässt sich mit Index-Begriffen versehen. Mögliche Operationen sind u.a. Akten anlegen, attributieren, ändern, löschen, suchen, Verweise.

Aktenmodelle: Frei definierbar, etwa Kundenakten, Patientenakten, Personalakten, Kreditakten usw. Ein Aktenmodell gibt die Art der Inhalte und die Struktur einer Akte vor (Register / Ordner). Über das Aktenmodell lässt sich auch der Zugriff auf bestimmte Teile einer Akte steuern.

Aktenansichten: Hierarchische Ansichten auf eine Akte und ihre Register lassen nicht nur die Struktur der Akte erkennen, sondern auch, in welchen Ordnern sich schon Dokumente befinden und welche Register noch leer sind.

Statische Akten: Statische Akten enthalten feste Verknüpfungen auf bestimmte Dokumente.

Dynamische Akten: Regelmäßig wiederkehrende, archivierte Dokumente und Vorgänge können dynamisch (automatisch) über Indizierungsbegriffe verbunden werden. Die Akte enthält damit immer den aktuellen Dokumentenbestand.

Die neue Form der Akten

Quelle: SER

The screenshot displays the 'evITA - Suchen /' application interface. The main window is titled 'evITA - Suchen /' and contains a search area for 'Akten-Suche'. Below the search area, there is a table with columns 'Klasse', 'Firma', and 'Datum'. The table contains the following data:

Klasse	Firma	Datum
1 L	SpeicherTec & Partner GmbH	30.03.2005
2 L	Tech & Partner	31.03.2005
3 L	Grobel System GmbH	30.03.2005
4 L	IT inside GmbH	30.03.2005

Below the search area, there is a section for 'Akte / Lieferanten-Akte'. This section contains a tree view on the left with nodes like 'Lieferant', 'Abwicklung', 'Bestellungen', 'Lieferscheine', 'Rechnungen', 'Preisinformationen', 'Schreibverkehr', 'Verträge', and 'Verweise'. The main area of this section is titled 'Lieferanten-Akte' and contains a form with fields for 'Info zum Lieferant', 'Info zum Lieferant', 'Land, PLZ, Ort', 'Adresse', 'BLZ, IBAN', 'Anspruchspartner', 'Color', 'letzter Kontakt', 'Rahmenvertrag', 'Sonderkondition', 'Umsatz 2005', and 'Produkte'. The 'Info zum Lieferant' section contains the following data:

Info zum Lieferant	
Nummer, Firma	1056 SpeicherTec & Partner GmbH
Land, PLZ, Ort	D 81234 Koch
Adresse	Karl-August-Platz 12
BLZ, IBAN	70080202 1100234

The 'Anspruchspartner' section contains the following data:

Name	Vorname
Menggruber	Jürgen
Kudermacher	Julia

The 'Color' section contains the following data:

Color	
letzter Kontakt	30.03.2005
Rahmenvertrag	<input checked="" type="checkbox"/>
Sonderkondition	<input type="checkbox"/>
Umsatz 2005	58.174,00
Produkte	Computer

Below the 'Lieferanten-Akte' section, there is a table with columns 'Nr.', 'Jahr', 'Datum', 'Rechnung', 'Munster', 'Kontakt Firma', and 'Kontakt No.'. The table contains the following data:

Nr.	Jahr	Datum	Rechnung	Munster	Kontakt Firma	Kontakt No.
1		Bestellung 20.04.2004	A	2004.0004.701	SpeicherTec & Partner GmbH	1056
2		Bestellung 20.04.2004	A		SpeicherTec & Partner GmbH	1056
3		Bestellung 20.04.2004	A	2004.0004.701	SpeicherTec & Partner GmbH	1056

Records Management macht Akten transparent: von der Aktensuche über die Aktenansicht bis hin zur Anzeige des Akteninhalts auf Dokumentenebene.