



Alle Kontaktdaten auf einem Schirm

12.10.2021, Produkt-Blog



Die Kommunikationskanäle zwischen Kunden und Unternehmen sind in Zeiten von Internet und mobiler Kommunikation vielfältiger geworden. Ob per E-Mail, Telefon, Chat, Social Media oder persönlicher Beratung – die Herausforderung war, ein Werkzeug zu entwickeln, das alle Kundeninformationen und Themen übergreifend verknüpft, auf einen Blick sichtbar und für die Bearbeitung zugänglich macht. Das gelingt mit dem Omnikanal-

Management (OKM). Das OKM ist die Basis für erfolgreiche Kundenkontakte über alle Kanäle hinweg. Der oscare® Unified Desktop (UD) war dabei einer der ersten Bausteine.

Der neue zentrale Einstiegspunkt für die Bearbeitung von Kundenanliegen ermöglicht die Darstellung und Bearbeitung von kundenrelevanten Daten aus unterschiedlichen Systemen und Anwendungen auf einer



benutzerzentrierten, interaktiven und maßgeschneiderten Benutzeroberfläche. Je nach Kundenanliegen werden im Unified Desktop gleichzeitig mehrere Kontaktkanäle eingebunden. „Das verbessert das Nutzererlebnis und die Beratungsqualität, beschleunigt Bearbeitungsprozesse und steigert deutlich das Kundenerlebnis“, erklärt Richard Landkammer, unser Product Owner und Gesamtprojektleiter für OKM. Programmiert werden die modernen Oberflächen mithilfe von SAP-Fiori-Technologie.

Ganzheitliche Betrachtung

Bisher mussten Kundenberaterinnen und -berater, etwa bei Rückfragen zu einer Erstattung oder einem Hilfsmittelantrag, zwischen mehreren Systemen wechseln, um einen Vorgang abzuschließen. Allein das händische Hin- und Herwechseln zwischen unterschiedlichen Datenquellen und Anwendungen führte zu unnötigen Wartezeiten bei den Kundinnen und Kunden. Beim Unified Desktop ist das anders. Hier sind alle wichtigen Informationen auf einen Blick verfügbar und ermöglichen die ganzheitliche Betrachtung des Kundenanliegens in Form einer Customer Journey aus einer Oberfläche heraus. Ruft eine Kundin oder ein Kunde beispielsweise wegen der Verlängerung einer eGK an, wird der Kundenberaterin und dem -berater per Push auch angezeigt, dass der Versicherte bereits eine Erinnerung erhalten hat, da er beispielsweise die Daten zum Familienfragebogen noch nicht eingereicht hat. Die nötigen Informationen dazu werden der Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter genauso angezeigt wie die Kontakthistorie. Beschäftigt sich die Kundenberaterin oder der -berater beispielsweise mit einem bestimmten Thema, werden die dazu passenden Wissensquellen, etwa zur Pflegeversicherung, eingeblendet. Meistens kann so das Kundenanliegen bereits im Erstkontakt erledigt werden.

Viele Kennzahlen verbessern die Qualität



Ein weiterer großer Vorteil des Unified Desktop: Ist der Kundenkontakt beendet und die Anwendung geschlossen, wird die Historie automatisch gespeichert. Wie die Oberfläche des Unified Desktops aussieht und wann welche Informationen eingeblendet werden, wird vorab definiert. Informationsquellen können auch aktuell ergänzt werden. Zum Beispiel, wenn es plötzlich aufgrund eines Mailings zu vermehrten Kundenanfragen kommt, können dazu zielgerichtet Informationen für die Kundenberatung bereitgestellt werden. Diese erscheinen dann, wenn die Beraterin oder der Berater sich mit dem Anliegen befasst. Um die Kundenorientierung noch weiter zu erhöhen, werden durch ein Qualitätsmanagementsystem wie Customer Journey Analytics eine Vielzahl von Kennzahlen ausgewertet.

Telefonie als technische Herausforderung

Zahlreiche Kontaktkanäle gebündelt auf einem Bildschirm übersichtlich darzustellen ist eine Kernanforderung des OKM. Kundinnen und Kunden können jederzeit zwischen den verschiedenen Kommunikationskanälen wechseln und die Sachbearbeiterin oder der Sachbearbeiter behält mithilfe des Unified Desktops immer den Überblick. Bald sollen auch die Telefonanlagen in den Unified Desktop eingebunden werden. „Da die AOKs jedoch unterschiedliche Systeme für Telefonie und das Routing, also die Leitung des Kunden zum optimalen Kanal, haben, stehen wir vor der



technischen Herausforderung, das OKM an die Systeme der AOKs anzupassen“, erläutert Richard Landkammer.

Der Ausbau geht weiter

In weiteren Ausbaustufen soll es möglich sein, vom Unified Desktop aus E-Mails zu versenden und Chats zu führen. Eine wichtige Funktion ist das Routing. Damit können automatisiert Anrufe, E-Mails, Chats und Kunden, die auf eine persönliche Beratung warten, an den fachlich kompetenten Berater geroutet werden, und die Kundenanliegen landen an der richtigen Stelle. „Wir haben mit den Unified-Desktop-Bausteinen einen flexiblen Baukasten entwickelt“, betont der Product Owner und Gesamtprojektleiter für OKM. „Jede AOK kann die Module so wählen, wie es zu ihrer Technik, Organisationsstruktur und Kundenphilosophie passt. Das führt zu hoher Zustimmung und Akzeptanz.“