15. Video: Welche Chancen bietet visuelle Kommunikation im Contact Center für den Kundenservice?

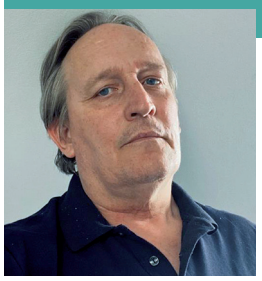
Mit Hilfe von Videokommunikation können Dienstleister und Enterprises ihre Kunden direkt und zeitnahe sehr persönlich betreuen. Für den Kunden kann es zu einem Einkaufs- oder Beratungserlebnis werden, wenn er sprichwörtlich sieht, dass und wie der Agent auf ihn und sein Anliegen eingeht. Wie sich mithilfe von Videokommunikation ein Kundenservice auf höchstem Level einrichten lässt, welche Branchen davon profitieren und was dabei zu beachten ist, zeigt folgender Beitrag.

15.1 Für Videokommunikation sprechen viele Gründe

Studien bestätigen, dass Videokommunikation Menschen die stärkste emotionale Verbindung vermittelt. Übertreffen lässt sich dieses Gefühl nur noch durch persönliche Gespräche. Der Grund hierfür ist einfach zu erklären: Wenn Kunden ihren Dienstleister wegen eines Serviceanliegens kontaktieren, wünschen sie sich face-to-face-Kommunikation. Genau dies leistet Videokommunikation, sie verbindet nicht nur Systeme, sondern in erster Linie Menschen mit Menschen. Damit ist es Dienstleistern möglich, durch einen persönlichen virtuellen Service eine emotionale Kundennähe aufzubauen und einen echten Mehrwert zu bieten. Ein verärgerter Kunde geht mit einem Servicemitarbeiter erfahrungsgemäß auch respektvoller um, wenn er ein menschliches Gesicht vor Augen hat. Umgekehrt können Servicekräfte die Körpersprache des Kunden beurteilen und durch persönliche Interaktion und Blickkontakt eine emotionale Bindung zu ihm aufbauen. Vertrauen entsteht durch zwischenmenschliche Beziehung und da unterstützt Videokommunikation enorm. Im Contact Center aber sieht der Agent den Kunden, er sieht sein Gesicht, die Mimik und Körpersprache. Gleichzeitig gibt der Agent ein Image weiter, über sein Outfit, seine Art zu sprechen und seine Reaktion. Damit kann er beim Kunden Sympathie wecken. Dank videogestützter und persönlicher visueller Beratung entsteht echte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Zum Beispiel, wenn ein Möbelhaus per Videochat dem Kunden bei der Montage von Einrichtungsgegenständen zur Seite steht. Videokommunikation birgt für Dienstleister zweifellos zukunftsweisende Möglichkeiten, mit denen sich klare Wettbewerbsvorteile erzielen lassen.

15.2 Videokommunikation ist mehr als ein Telefonat mit Bild

Videokommunikation ist personalisiert. Damit lässt sich Kundendienst höchster Güte einrichten. Beispiel: Wenn ein Kunde den Rat seines Dienstleisters benötigt, kommuniziert er mit seinem virtuellen persönlichen Betreuer. Idealerweise hat der Kunde immer den gleichen, persönlichen Ansprechpartner, der ihm visuell und individuell jederzeit zur Verfügung steht. Das heißt auch, der Kunde wird nicht weiterverbunden, sondern der Agent bespricht und löst mit ihm sein gesamtes Anliegen – wohlgemerkt immer im Sichtkontakt.



Christoph Mosing

Managing Director und Vorstand der Enghouse AG für DACH, Benelux und Frankreich sowie President Enghouse Interactive.

Christoph Mosing ist seit Frühjahr 2019 Managing Director und Vorstand der Enghouse AG. In dieser Position verantwortet er für die Regionen DACH, Benelux und Frankreich die Customer-Experience-Lösungen von Enghouse Interactive. Unter anderem Omnichannel-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen. Mit „VIDYO" bietet Enghouse eine der weltweit erfolgreichsten und zuverlässigsten Plattformen für die Videokommunikation. Regierungen, Kliniken, die Finanzwelt und Behörden schwören auf die Videotechnologie von Enghouse.

Enghouse ist ein weltweit agierender Hersteller von flexiblen und hoch skalierbaren Kommunikationslösungen, die jeden Tag von über einer Million Contact-Center-Mitarbeitern genutzt werden. Mit täglich mehr als einer Milliarde Kundenkontakten zählt Enghouse Interactive zu den Branchenführern von modernen Contact-Center-Lösungen, sowohl on premise als auch in der Cloud. Über 900 engagierte Mitarbeiter an 66 internationalen Standorten und ein globales Partnernetzwerk kümmern sich rund um die Uhr (24x7-Support) um das Wohlergehen Zehntausender von Kunden. Davon 103 an den deutschen Standorten Leipzig, München und Ahlen, Wien und im belgischen Temse.

Christoph Mosing kann auf annähernd 30 Jahre umfassende Expertise im Vertrieb und Marketing technologischer Lösungen zurückblicken. Viele Jahre hinweg hat Mosing erfolgreich Produktdesign, Entwicklung und Einführung von Kerntechnologien orchestriert, mit Scharfsinn strategische Allianzen und Akquisitionen initiiert und das internationale Partnergeschäft weiterentwickelt.

Bei komplexen Sachverhalten holt sich der Agent die notwendigen Informationen intern von den jeweiligen Spezialisten. Und zwar in Echtzeit, so dass der Kunde das überhaupt nicht bemerkt. Eine gute Einsatzmöglichkeit ist u.a. der Verkauf von High-End-Gütern oder Luxusartikeln wie z.B. Uhren, Autos etc. Der Verkäufer ist ein Video-Agent, der den Interessenten von Beginn an bei der Beratung über den Kauf und die Finanzierung bis hin zum Service durchgehend berät.

Das funktioniert genauso aus dem Homeoffice heraus. Beispielsweise bei angespannten Personalsituationen wie aktuell der Corona-Krise können Contact-Center-Agenten Kundenanliegen per Video mobil oder auch vom heimischen Wohnzimmer aus betreuen. Die jüngsten Umfragen zum Thema Homeoffice haben gezeigt, dass die Mitarbeiter im Homeoffice nicht nur flexibler einsetzbar sind, sondern auch zufriedener und das wiederum spiegelt sich in der Qualität der Kundenbetreuung. Das verhindert Ärger beim Kunden und erhöht dessen Loyalität.

15.3 Welchen Mehrwert Videokommunikation in welchen Branchen bietet

Videokommunikation eignet sich hervorragend für alle Bereiche, bei denen es um die Lösung technischer Probleme geht bzw. für alle Transaktionen, bei denen ein direkter Blickkontakt notwendig ist. Wenn also zum Beispiel Geräte repariert oder installiert werden müssen. Hier ist es viel einfacher, mit einem Videocall das technische Problem in den Griff zu bekommen als über ein langwieriges erklärendes Telefonat oder ein Chat-Pingpong. Übrigens für beide Seiten, denn der Berater kann dem Kunden Schritt für Schritt per Sichtkontakt am Gerät demonstrieren, welche Schritte warum und wie erfolgen müssen. In diesem Zusammenhang zu nennen ist hier ganz sicher der Kfz-Bereich, wo der Kunde im Notfall direkt von seinem Auto heraus mit dem Servicemitarbeiter kommunizieren kann. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Kleinere Schäden und monetäre Ansprüche z.B. bei Autounfällen wickeln Sachverständige remote schneller ab.

Nützliche Anwendungen findet man auch im Industrieanlagenbau, wo vermehrt Videoaufnahmen zur transparenten Darstellung von kompletten Projekten verwendet werden bis hin zum Bereich der öffentlichen Sicherheit, wo Ereignisse in Echtzeit über Video verfolgt werden. Ein hervorragendes Einsatzgebiet ist auch der medizinische Bereich, der Telehealthcare.

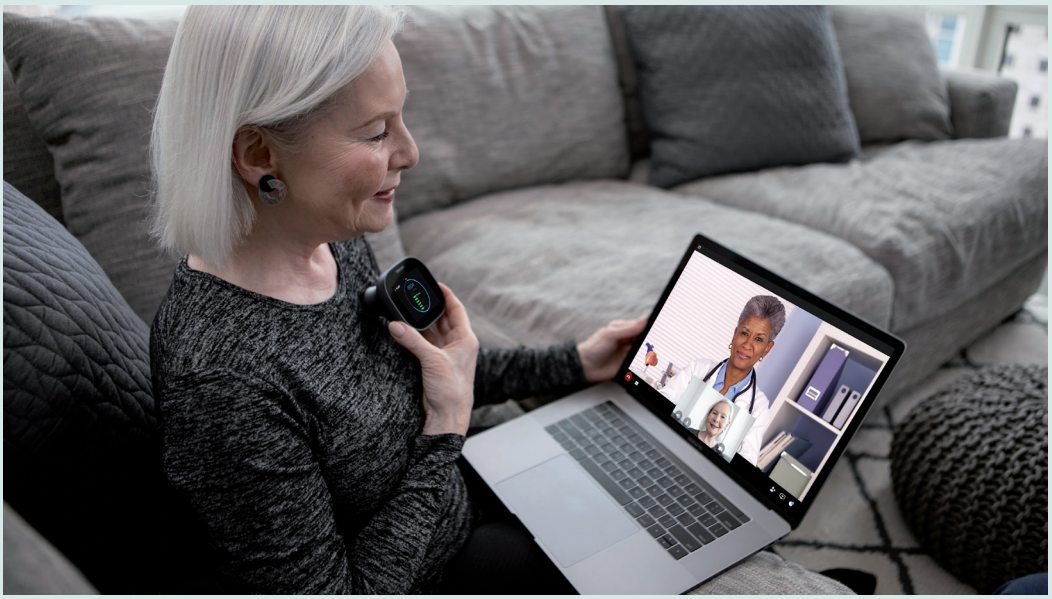


Abbildung 15-2

Sinnvolle Einsatzmöglichkeiten für Videokommunikation gibt es zudem für den gesamten Bereich des Finanzwesens. Immer mehr Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister entdecken die Videoberatung. Denn sie ist viel persönlicher als ein reines Telefonat und schafft somit das gerade für diesen Bereich so wichtige Vertrauen. Wenn es um den Abschluss von Verträgen und Darlehen, um Geldanlagen oder Fragen rund um's Girokonto geht, vereinbaren Kunde und Berater einen Onlinetermin. Während der Beratung können relevante Information, am Display für beide Seiten sichtbar, aufgerufen werden. Alles funktioniert ortsunabhängig, mit zwei entscheidenden Vorteilen: Zum einen sparen Berater und Kunde Zeit, zum anderen findet das Gespräch zwar persönlich, aber ohne direkten Kontakt statt – in Corona-Zeiten ein deutlicher Mehrwert für alle Beteiligten.

Abbildung 15 -3

15.4 Mit „VIDYOConnect"™ in die Zukunft der visuellen Kundenkommunikation

„VIDYOConnect"™ von Enghouse Interactive ist eine Kollaborationslösung für Videokommunikation: Software, Kameras und das komplette Equipment. Die Videoplattform ist kompatibel, baut auf bereits bestehenden Contact-Center-Produkten auf und lässt sich als Communications Platform as a Service (CPaaS) problemlos in Hard- und Software von Drittanbietern einbinden.

Die Technologie funktioniert in der Cloud oder On-Premise und ist in vielen Bereichen und Branchen plattformübergreifend einsetzbar – als Kollaborationslösung für Teams, im videogestützten Kundenservice von Contact Centern sowie als integrierte Applikation für videobasiertes Troubleshooting in zahlreichen Branchen. So regelt Dekra in den Niederlanden anhand von Video Versicherungansprüche. Barclays stellt in London seinen Premier-Kunden rund um die Uhr einen On-Demand-Videodienst zur Verfügung. Der 24/7-Dienst erlaubt es Kunden, per Videoschaltung mit einem Banker zu sprechen – geräte- und ortsunabhängig. Die in Springfield ansässige Bank BluCurrent bietet in ihren Filialen Videos zur Kontoeröffnung (siehe Video auf Seite 189). Video-Banking hat sich zweifelsohne zu einem leistungsstarken Instrument zur Vertiefung der Kundenbeziehungen entwickelt.

Nicht zuletzt seiner hohen Sicherheit wegen ist „VIDYOConnect"™ weltweit in vielen Ministerien und Branchen im Einsatz. Große Finanzinstitute und Versicherer wie Santander und BNB Paribas, Medienkonzerne, Krankenhäuser, Behörden wie das amerikanische Verteidigungsministerium, die indische Regierung oder Gerichte setzen auf die Videotechnologie von Enghouse.

Mit nur einem Klick können Nutzer von „VIDYOConnect“™ direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-Ins. Diese Lösung erleichtert und erweitert als Videochat die Kommunikation im Businessbereich und garantiert eine hohe Videoqualität.

15.5 Geringer technischer Aufwand – hoher praktischer Nutzen

Systeme für Videokommunikation sollten als One-Click-Lösung nutzbar sein, geräteunabhängig und ohne zusätzliche Software auskommen. Interoperabilität und Kommunikationsstandards wie WebRTC sowie eine zentral webbasierte Verwaltungsoberfläche dienen der einfachen Handhabung und sollten selbstverständlich sein.

Mit wenig technischem Aufwand und überschaubaren Kosten ist die Enghouse-Lösung „VIDYOConnect“™ einsatzbereit. Erforderlich ist lediglich ein Endgerät mit Kamera, womit heutzutage Computer und Mobilgeräte standardmäßig ausgestattet sind. Mit der Lizenz von Enghouse loggen sich Anwender ein und schon kann die virtuelle Konferenz beginnen. Eine kostenfreie Testlizenz erhalten Interessenten hier.

15.6 Was beim Einsatz von Videolösungen zu beachten ist

Vor dem Einsatz einer entsprechenden Videolösung ist die Zweckmäßigkeit einer solchen Plattform zu prüfen. Denn es ist ein Irrglaube, dass Videokommunikation immer die richtige Wahl ist. Zu beachten ist beispielsweise, ob die Agenten diesem Medium in ihrem Auftreten überhaupt gerecht werden und es bedienen können. Schließlich präsentiert der Agent das gesamte Unternehmen. Das ist eine Frage des Trainings. Die Agenten müssen speziell auf diesen visuellen Kanal geschult werden, da sie sich in einem Videochat ganz anders als in einem Telefonat zu verhalten haben. Es ist sehr wichtig zu wissen, was einen wirklich guten Videocall ausmacht. Das gesamte Auftreten des Mitarbeiters sollte so sein, als würde er persönlich zum Kunden gehen. Das ist nicht jedermanns Sache und das kann man sich auch nicht an einem Wochenende aneignen. Das muss man lernen.

Desweiteren ist vor der Auswahl einer Videolösung genau zu klären, was genau man im Contact Center mit Videokommunikation erreichen möchte. Dann erst können die Lösungen an die Ansprüche angepasst werden. Es macht einen großen Unterschied, ob man Kundenkontakt im B2C, B2B oder gar eine Kombination aus beidem pflegt. In manchen Bereichen sind spezielle Dinge wie z.B. Zertifizierungen oder bestimmte Vorkehrungen zur Datensicherungen zu berücksichtigen.

Das wohl Wichtigste bei der Videokommunikation ist, dass das Bild klar ist und synchron geht mit der Stimme. Wie bereits oben erwähnt, darf die Geräteauswahl, egal ob Android oder Apple etc., keinerlei Rolle spielen. Ist das nicht der Fall, ist Videokommunikation eher peinlich, dann ist es sicherlich kein geeigneter Kanal, um den Kundenservice auf ein neues Level zu heben. Zuverlässige Videolösungen wie „VIDYOConnect“™ von Enghouse sind zu empfehlen, da diese weltweit sehr sicher gehostet werden und hohe Auslastungen dynamisch meistern.

Contact-Center-Agenten sollten immer mit dem Grundsatz „Der Kunde sieht alles, was ich tue“ in einen Videochat gehen. Darauf entsprechend müssen Optik, Gestik und Mimik ausgerichtet sein. Werden diese Aspekte richtig umgesetzt, kann ein Small Talk Wunder bewirken. Denn damit kann, ganz im Gegensatz zur reinen Sprachkommunikation, relativ einfach eine vertrauensvolle Atmosphäre und der Grundstein für eine lange Kundenbeziehung geschaffen werden.

15.7 Gute Anbieter gewährleisten hohe Sicherheit der Kundendaten

Hinsichtlich der Datensicherheit ist Videokommunikation technologisch heutzutage kein Problem mehr. Es ist sogar sicherer als normales Telefonieren, weil seriöse Hersteller von Videokommunikationslösungen in Fragen der Datensicherheit all die Kompetenzen beherrscht, die für die reine Sprachkommunikation schon jetzt erforderlich sind. Zusätzlich werden die Signale der speziell in der Videokommunikation verwendeten Technologien entsprechend verschlüsselt.

Für seriöse Hersteller sollte die Sicherheit auch kein Problem darstellen, weil deren Lösungen in der Lage sind, potenzielle Sicherheitslücken zu identifizieren. Die Enghouse-Lösung „VIDYOConnect“™ bietet ein datenschutzkonformes Management der übertragenen Informationen. Verschiedene Sicherheitsrichtlinien und Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und schützen private Informationen vor unberechtigtem Zugriff (TLS- und SRTP-Verschlüsselung, HIPPA, Public Key, digitale Zertifikate etc.).

Enghouse Interactive

Mit täglich mehr als einer Milliarde Kundenkontakten zählt Enghouse Interactive zu den Branchenführern von modernen Contact-Center-Lösungen. Jeden Tag nutzen mehr als eine Million Contact-Center-Mitarbeiter die Kommunikationslösungen. Zehntausende Kunden profitieren von einem globalen Partnernetzwerk, 24x7-Support und individuell abgestimmten Lösungen. Enghouse steht nicht nur für die wirtschaftlichste Lösung für die Kundenkommunjikation. Mit „VIDYO“ bietet Enghouse eine der weltweit zuverlässigsten Plattformen für Videokommunikation.

Kategorie

- ☐ Chatbots / Conversational AI
- ■ ERMS
- ■ Unified Desktop Omnichannel Routing
- ☐ NLP/NLU/IVRU Voicebots
- ☐ Robotic Process Automation
- ■ Instant Messenger
- ■ Chat / Videochat / Co-Browsing
- ☐ ACD/virtuelle Assistenten
- ☐ Self-Service / Wissensmanagement
- ☐ Augmented Reality Remote Visual Support
- ☐ Assistenz-Systeme
- ■ AI-Customer und Data Analytics /(Quality)
- ■ Customer Service Software
- ☐ Ticketing Software

Produkte/Dienstleistungen

Für den videogestützten Kundenservice im Contact Center bietet Enghouse die Videoplattform „VIDYO“. Diese Technologie ist kompatibel zu jeder Hard- und Software und funktioniert in der Cloud oder On-Premise. Mit einem Klick können Nutzer direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-Ins.

BluCurrent ist eine Kreditgenossenschaft in Springsfield, Missouri.

Info

Geschäftsführer
Christoph Mosing
Managing Director und Vorstand

Kontakt
Enghouse AG
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig

+49 (0) 341 33975530
enghouseinteractive.de

Links
YouTube
Twitter
LinkedIn
Xing

Ansprechpartner

Dörthe Reckhaus
Marketing Manager

+49 (0) 2382 779973
doerthe.reckhaus@enghouse.com

Enghouse Interactive

Funktionen	Omnichannel Contact Center, Videokommunikation, Statistiken, Analyse BI, Sprachanalyse, Echtzeitanalyse, Vermittlungsplatz, Cloud, Sprachportal, Dialer, ACD, Sprachaufzeichnung, Bildschirmaufzeichnung, CTI, Channelblending, AI, Chatbot, Barrierefreiheit
Lizenzmodell	Kauflizenzen, Hosted, SaaS
Integration / Schnittstellen / SDK/API	**INTEGRATION**: Teams, Cisco, Innovaphone, Avaya, Unify, Alcatel, SAP, Salesforce, Microsoft Dynamics, Siebel, Teleopti, Invision **SDKS**: Alle / KANÄLE: Video, Sprache, Chat, Messenger, Social Media, native Apps, Mail **UNTERSTÜTZTE SPRACHEN**: Alle europäischen Sprachen
Produkt-Highlights	Videokommunikation im Contact Center, Cloud oder On-premise für KMUs oder Enterprises, Standardlösungen oder individuelle Anforderungen: Enghouse ist der passende Partner für alle Lösungen von modernen Herausforderungen im Contact Center Bereich. Hochskalierbar. Individualisierbar. Zuverlässig. • Modulare Struktur individuell kombinierbar • On-Prem, Hybrid oder in der Cloud • Kompatibel mit allen führenden CRM Systemen / TK-Plattformen

Referenzen

„Für unsere Bank ist dies die beste Lösung, gemessen am Kosten-Nutzenverhältnis“
Daniel Diebold, Abrteilungsleiter IT, Sparda-Bank, Hamburg.

Sparda-Bank

„Die Contact-Center-Lösung aus der Cloud von Enghouse bietet sowohl die Vorteile eines modularen Systems als auch die Möglichkeit, passgenau nur die tatsächlich genutzten Leistungen abzurechnen.“
Sebastian Witthöft, IT-Administrator, LichtBlick SE

LichtBlick Generation reine Energie

„Uns war wichtig, den potenziellen Kunden einen innovativen Kanal anzubieten und damit einen Mehrwert zu schaffen.“
Jean-Claud Hauser, Leiter Online Services, Sympany Versicherungen

sympany versicherungen

„Für uns ist die Dialer-Plattform von Enghouse klar der weitere Weg für die Zukunft.“
Christian Tromm, Telefónica

Telefónica Deutschland

Typische Einsatzgebiete & Branchen

Die Produkte von Enghouse Interactive werden in allen Unternehmen von KMUs bis Enterprises und nahezu allen Branchen weltweit eingesetzt.

Mehr als 1 Mio. Contact-Center-Agenten nutzen die Softwarelösungen täglich in über 1 Mrd. Kundeninteraktionen.