

## BMW | Financial Services

### Herausforderung

In fünf Contact Centern der BMW Bank beraten mehr als 450 Mitarbeiter Kunden und Händler bei Finanzierung, Leasing und sämtlichen anderen Finanzdienstleistungen wie Geldanlagen oder Versicherungen. Die bisherige Telefonanlage erfüllte dabei nicht mehr alle Wünsche und Bedürfnisse für eine umfassende Kundenorientierung. Deshalb unterstützt eine neue Kommunikationslösung auf IP-Basis die Contact Center. Durch standortübergreifendes, intelligentes Routing und Reporting soll die Servicequalität auf ein höheres Niveau gehoben werden.

### Lösung

Zur Steigerung der Servicequalität implementierten die Projektpartner Cirquent und Avaya in den Contact Centern den Avaya Communication Manager. Er wird ergänzt durch das Multikanal-Kontaktwerkzeug Avaya Interaction Center, das interaktive Sprachdialogsystem Avaya Voice Portal und die Dialer-Lösung Avaya Proactive Contact. Zudem integrierten die Servicepartner weitere Funktionen, beispielsweise Skill- und Load-based Routing, „Last called Agent“ und Werkzeuge für umfangreiche Analysen.

### Ergebnis

- Kürzere Reaktionszeiten
- Effektive Kampagnensteuerung
- Verbesserte Analysefunktionen
- Effizientere Ressourcenplanung
- Deutlich niedrigere Kosten
- Optimale Vermittlung von Gesprächen an qualifizierte Mitarbeiter
- Intelligente Lastenverteilung über alle Standorte hinweg
- Einfachere Administration



Mehr als 450 Mitarbeiter beraten bei BMW Financial Services telefonisch Kunden und Händler.

## Intelligentes Routing für besseren Service

Contact Center im Finanzbereich arbeiten immer mit sensiblen Kundendaten. Daher sind die Anforderungen an Sicherheit und Zuverlässigkeit besonders hoch. Eine wichtige Rolle spielt auch die Kompetenz der Beratung: Nur wer präzise und schnell auf die Wünsche der Kunden reagiert, erhält ihr Vertrauen.

Für ein Contact Center ist Telefonie ähnlich wichtig wie eine Produktionsstraße im Fertigungsunternehmen: Ist die Verfügbarkeit eingeschränkt oder werden Workflows nicht unterstützt, führt das zu Verzögerungen. Das ärgert die Kunden und ist nicht akzeptabel. Die bestehenden Telekommunikations-Systeme des Finanzdienstleisters stießen bereits im Jahr 2006 an die Auslastungsgrenzen. Das System war veraltet, ein Ausbau oder die Integration neuer Funktionen weitestgehend unmöglich. Durch die permanente Belastung sanken zudem die Stabilität und die Verfügbarkeit.

Gemeinsam mit der IT-Abteilung von BMW Financial Services analysierten die Projektpartner Avaya und Cirquent die Anforderungen und erstellten ein Konzept für die Integration der Infrastruktur in den Contact Centern. Als Projektname wählte das Team die Abkürzung „CATS“. Sie steht für „Contact Center by Avaya Technology Solutions“.

Für kürzere Reaktionszeiten in den Contact Centern implementierte das CATS-Team bei BMW Financial Services moderne, intelligente Routingverfahren. Als Basis dient die IP-Kommunikationslösung Avaya Communication Manager (ACM). Sie wird ergänzt durch das Multikanal-Kontaktwerkzeug Avaya Interaction Center, das interaktive Sprachdialogsystem Avaya Voice Portal und die Dialer-Lösung Avaya Proactive Contact.

Entscheidend war, dass sich mit der Avaya-Plattform verschiedene Funktionalitäten kombinieren und je nach Workflow unterschiedlich priorisieren lassen. So unterstützt der ACM beispielsweise die Funktion „Last called Agent“. Damit werden Anrufe von Bestandskunden direkt an den Agenten weitergeleitet, mit dem bereits ein Kontakt bestand.

### Alle Beteiligten sind ins System eingebunden

Das sogenannte Skill-based Routing ermöglicht die direkte Vermittlung von Gesprächen zum kompetentesten Ansprechpartner. Dazu stellt ein Sprachdialogsystem das Anliegen des Anrufers fest und leitet das Gespräch an einen Agenten mit passendem Profil weiter. Dank der „Load-based Routing“-Funktion werden Anrufe abhängig von der Auslastung automatisch an alle Contact Center verteilt. Dadurch sind die Contact Center von BMW Financial Services sehr ausfallsicher: Kommt es in einem Contact Center zu Störungen, springen automatisch die anderen ein.

Die Lösung verteilt nun alle Anrufe effizient an freie Mitarbeiter, sowohl intern als auch an externe Dienstleister. Die Kunden der BMW Bank müssen ihr Anliegen nicht mehrmals erklären, und Vorgänge werden schneller und in höherer Qualität bearbeitet.

### „Load Balancing“ macht Callcenter ausfallsicher

Durch die „Load Balancing“-Funktion sind die Mitarbeiter in den Contact Centern von BMW Financial Services gleichmäßiger ausgelastet, Lastspitzen werden vermieden. Dadurch sind auch die Kosten für externe Dienstleister und zugekaufte Contact-Center-Kapazitäten deutlich gesunken.

Außerdem unterstützt das System eine hohe Servicequalität: Das interaktive Sprachdialogsystem der neuen Lösung funktioniert deutlich besser. Kundenanfragen leitet das System themenbezogen automatisch zu den richtigen Fachberatern. Für die Kunden der BMW Bank ist die „Last called Agent“-Funktion besonders erfreulich: Sie sprechen in der Regel mit demselben Fachberater, der beim letzten Mal ihre Anfrage bearbeitet hat. Er kennt den Vorgang und muss sich diesen nicht erst erklären lassen.

### Komfortabler Kontakt für die Händler

Beim Neu- und Gebrauchtwagengeschäft ergänzen die Finanzierungsangebote von BMW Financial Services die Leistungen der Händler zu einer attraktiven Gesamtlösung. Daher hat jedes Autohaus einen Fachberater, der für alle Fragen zur Verfügung steht. Damit die Gespräche schnell und unkompliziert zustande kommen, wählen die Händler zusätzlich zur zentralen Servicehotline ihre persönliche Kennnummer. Das System leitet den Anruf dann umgehend zum gewünschten Ansprechpartner weiter.

Neben den Kunden von BMW Financial Service profitieren auch Mitarbeiter und Management des Contact Centers von der neuen Lösung. Durch die Computer-Telefonie-Integration (CTI) stehen den Call Agents

**Aufgrund der guten Zusammenarbeit wurde der straffe Zeitplan problemlos eingehalten. Dabei wurde viel Wert darauf gelegt, den Übergang in die neuen Systeme für die einzelnen Berater möglichst sanft zu gestalten. Dies ist uns zusammen mit Cirquent bestens gelungen.**

— Kay Scheil,

technischer Projektleiter bei Avaya

beispielsweise umfassende Informationen über den Kunden sofort zur Verfügung.

Das Avaya Interaction Center koppelt das Customer Relationship Management mit dem Kommunikationssystem. Übermittelt der Anrufer seine Rufnummer, identifiziert ihn die Lösung und blendet seine Daten auf dem Monitor des Agenten ein. Das reduziert Suchzeiten, erspart dem Kunden lästige Erklärungen und verkürzt die Anrufdauer.

## Bessere Auslastung mit einheitlichem Reporting

In mehr als 83 Prozent der Fälle haben die Mitarbeiter über das sogenannte Kunden-Cockpit sofort Zugriff auf alle Informationen. Auf diese Art ist der Mitarbeiter bereits vor Annahme des Gesprächs auf den Kunden vorbereitet. Früher konnten nur 60 Prozent der Anrufer sofort identifiziert werden. Öffnet sich das Cockpit nicht oder nur zeitverzögert, erzeugt das Stress beim Berater. Das spürt der Kunde schon an der Stimme – selbst bei gut geschulten Mitarbeitern. Daher war die verbesserte Erkennungsrate ein wichtiges Argument für die Lösung von Avaya.

Um den Service konsequent weiter zu verbessern, wurde im Zuge der Implementierung ein detailliertes, standortübergreifendes Berichtswesen eingeführt. Früher wurden die Kennzahlen aus verschiedenen, lokalen Datenbanken der einzelnen Contact Center extrahiert und in Excel-Listen manuell zusammgeführt. Das neue Call-Management-System von Avaya bietet alle gewünschten Analysen in Echtzeit auf Knopfdruck.

Die Ergebnisse der automatisierten Kundenbefragungen, die stichprobenartig im Anschluss an den Anruf durchgeführt werden, ergänzen die Daten zu einem umfangreichen Berichtswesen.

Statt Berichte zu erstellen, können sich die Verantwortlichen auf die Optimierungsmaßnahmen konzentrieren. Deren Erfolge lassen sich dann wiederum am Reporting ablesen.

## Effektivere Kampagnensteuerung

Mit der neuen Lösung lässt sich unter anderem der Einsatz von Call Agents optimieren. Aus der Anruferanalyse kann man ablesen, welche Fähigkeiten der Mitarbeiter wann und in welchem Umfang besonders gefragt sind. Das erleichtert zum einen die kurzfristige Personalplanung und ermöglicht zum anderen die gezielte Aus- und Weiterbildung. Dank Skill-based Routing stehen so jederzeit die richtigen Ansprechpartner bereit.

Durch das Skill-based Routing können sich Call Agents auf bestimmte Themenbereiche spezialisieren und so die Qualität der Beratung erhöhen. Gleichzeitig reduziert sich so die Zahl der Weiterleitungen deutlich.

Ein Teil der Mitarbeiter in den Contact Centern von BMW Financial Services führt Vertriebskampagnen durch und ist für das Forderungsmanagement tätig. Die ausgehenden Gespräche (Outbound Calls) unterstützt dabei die Dialer-Lösung Proactive Contact von Avaya.

## Keine Herausforderung: Anrufbeantworter

Zwei alternative Betriebsmodi stehen zur Verfügung: Im Forderungsmanagement wählt das System die Rufnummer der Kunden und leitet die Gespräche an die Agenten weiter. Vertriebsunterstützende Anrufe hingegen bietet die Dialer-Lösung nur an. Das heißt, sie schlägt den Agenten Kontakte

**„Durch das Skill-based Routing lassen sich Call Agents auf bestimmte Themenbereiche spezialisieren, das erhöht die Qualität der Beratung. Gleichzeitig reduziert sich dadurch die Zahl der Weiterleitungen deutlich.“**

— Marco Heuer,

Global Account Manager bei Avaya

vor. Den Verbindungsaufbau löst der Mitarbeiter manuell aus. Das erlaubt eine Vorbereitungszeit auf das Verkaufsgespräch. Für andere Kommunikationssysteme stellen die Anrufbeantworter der Kunden oft eine Herausforderung bei automatisierten Outbound Calls dar. Der Avaya Dialer erkennt zuverlässig, wenn der Anruf von einem Automaten beantwortet wird, und bricht den Kontaktversuch umgehend ab. Der Anruf wird so gar nicht erst einem Call Agent zugewiesen. Das spart den Mitarbeitern viel Zeit und steigert die Produktivität.

## Einheitliche Plattform für flexiblen Einsatz

Outbound-Kampagnen profitieren aber auch von den Vorteilen des Inbound-Managements: Rufen Kunden zurück, erreichen sie dank der „Last called Agent“-Funktion und des Skill-based Routings immer direkt den richtigen Ansprechpartner. Das Vertriebsgespräch erhält dadurch eine persönlichere Note, die Erfolgsaussichten steigen.

Mit der Integration der Avaya-Lösung in das CRM-System des Herstellers Siebel steht der BMW Group nun eine multifunktionale, beliebig skalierbare Plattform zur Verfügung,

die sich auch auf andere Unternehmensbereiche anwenden lässt. „Die intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bieten den Kunden von BMW Financial Services medien- und standortübergreifend exzellenten Service“, sagt Marco Heuer von Avaya.

## Voller Erfolg fürs Team

Derzeit prüfen die Contact Center der BMW Group in Europa eine mögliche Implementierung. Ein weiterer Vorteil der Lösung auf IP-Basis: In den einzelnen Contact Centern müssen lediglich Gateways zum zentralen Server installiert werden, den das Rechenzentrum der BMW Group kostengünstig betreut. Lokale Telefonanlagen sind nicht mehr nötig. So wurde die Kommunikations-Infrastruktur konsolidiert und die nötigen Applikationen, Produkte und Servicepartner beschränken sich auf ein Minimum. Die IT-Integration ist dadurch deutlich einfacher geworden. Das spart Zeit und Geld.

Insgesamt sorgte die Modernisierung der Contact Center von BMW Financial Services also für mehr Kundenzufriedenheit, besseren Service und mehr Komfort bei der Kundenbetreuung. Ein voller Erfolg für das CATS-Projektteam.

## LÖSUNGEN UND PRODUKTE

- IP-Kommunikationslösung Avaya Communication Manager
- Multikanal-Kontaktwerkzeug Avaya Interaction Center
- Reporting- und Analyselösung Call Management System (CMS)
- Interaktives Sprachdialogsystem Avaya Voice Portal
- Digitale und IP-basierte Endgeräte der 96-Serie
- Schnittstelle zum CRM-System von Siebel
- Dialer-Lösung Avaya Proactive Contact

## Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter [www.avaya.de](http://www.avaya.de). Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0800-GOAVAYA (0800-4628292). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.

## ÜBER BMW FINANCIAL SERVICES

BMW Financial Services ist eine Geschäftsbezeichnung der BMW Bank GmbH. Als Unternehmen der BMW Group entwickelt BMW Financial Services individuelle Lösungen für den Mobilitätsbedarf von Privat- und Geschäftskunden. 1971 gegründet, gehört das Unternehmen heute zu den führenden Automobilbanken in Deutschland. Neben den Kerngeschäftsfeldern Leasing, Finanzierung und Versicherungen bietet die BMW Bank im Vermögensmanagement flexible und zeitgemäße Möglichkeiten für eine individuelle Anlageplanung. Ob Verwirklichung automobiler Träume oder Vermögensplanung – die Kunden profitieren von Kompetenz, Erfahrung und Expertenlösungen.

## ÜBER AVAYA

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).