



Online-Meetings in der Outbound-Kommunikation

Schneller, präziser und rechtssicher

Wer „Online-Meetings“ hört, denkt meist zuerst an virtuelle Konferenzen mit mehreren Gesprächspartnern über das Internet. Das ist aber nur eine Anwendungsmöglichkeit für derartige Technologien. Beim Call Center-Dienstleister KiKxxl aus Osnabrück kommen Online-Meetings in Verbindung mit vorgefertigten Skripten zur Gesprächsführung zum Einsatz, die final digital unterzeichnet werden und damit rechtssicher sind. Welche Potenziale der Dienstleister dabei erschließt, erfahren Sie hier.

dieser Kernaussage erklärt Frank Korthouwer, Gründer und Geschäftsführer von Idiligo in Amsterdam (Niederlande), die hohe Effizienz der zunehmenden Kommunikation via Internet bei Beratungsgesprächen und zur Vorbereitung von Vertragsabschlüssen.

„Auf diese Weise kann der Vertriebsinnendienst die Akquise von Neukunden perfekt unterstützen oder den jeweiligen Vorgaben gemäß selbst rechtssichere Verträge mit dem Kunden abschließen“, ist Frank Korthouwer überzeugt. „Weil die Berater ebenso wie die Kunden lediglich einen PC oder ein Mobilgerät mit Internetanschluss brauchen, lassen sich die Online-Meetings höchst flexibel einsetzen, um offene Fragen in Echtzeit zu klären und sofort ein Ergebnis zu erzielen, das unmittelbar protokolliert wird. Darum ist diese Form der Kommunikation sowohl zeitgemäß als auch gewinnbringend für die Teilnehmer auf beiden Seiten.“

Gerade Call Center-Profis wie das Osnabrücker Unternehmen KiKxxl setzen bei den Kundengesprächen verstärkt die vorgefertigten Skripte auf der Plattform von Idiligo ein und profitieren von den strukturierten Online-Meetings. Ein wesentlicher Aspekt ist die Einbindung der digitalen Unterschrift, die am Ende des Beratungsprozesses die Rechtssicherheit gewährleistet und die Conversion Rate

deutlich erhöht, da Verträge direkt verbindlich abgeschlossen werden können.

Erheblich steigende Wertschöpfung

Der Effekt ist für die Anwender deutlich spürbar: Seit Juni 2018 nutzt der Kommunikationsdienstleister die maßgeschneiderten Lösungen insbesondere bei Outbound-Beratungen im B2B-Bereich, um Konditionen für Festnetzverträge bei Geschäftskunden abzustimmen. Hierbei hat KiKxxl durch Idiligo eine um 80 Prozent schnellere Abwicklung registriert. So lässt sich die Wertschöpfung im Beratungsprozess erheblich steigern.

„Mit der Einführung von Idiligo in unseren Outbound und Inbound Sales Teams für B-to-B-Kontakte haben wir entscheidende Vorteile in unserer Geschäftstätigkeit erzielt“, berichtet KiKxxl-Geschäftsführer Andreas Kremer. „Die komplexen Vertragswerke können Punkt für Punkt mit dem Kunden im Rahmen einer Online-Vertragsbesprechung durchgegangen werden. Hier sehen der Kunde sowie der Verkäufer die ausgefüllten Unterlagen, und alle relevanten Passagen werden besprochen. Mit der Möglichkeit des Re-Uploads können die Unterlagen noch während des Gesprächs den Kundenwünschen entsprechend angepasst werden. Nach Leistung der digitalen Unterschrift liegen dem Verkäufer und dem

Online geführte Meetings und Vertragsdurchsprachen sparen gegenüber klassischen Außendienstbesuchen deutlich Zeit und Kosten – und erhöhen die Transparenz für die an den Gesprächen beteiligten Personen. Mit

STATEMENT



Frank Korthouwer, Gründer und Geschäftsführer von Idiligo.

„Weil die Berater ebenso wie die Kunden lediglich einen PC oder ein Mobilgerät mit Internetanschluss brauchen, lassen sich die Online-Meetings höchst flexibel einsetzen, um offene Fragen in Echtzeit zu klären und sofort ein Ergebnis zu erzielen, das unmittelbar protokolliert wird.“

ONLINE-MEETINGS MIT IDILIGO

Eine Brücke zwischen der fortschreitenden Digitalisierung und dem dennoch stark verwurzelten Bedürfnis nach persönlicher Beratung zu schlagen, war eines der Hauptanliegen bei der Gründung von Idiligo. Die plattformabhängige Software strukturiert online geführte Gespräche und Meetings dank passgenau vorgefertigter Skripte und schafft so größtmögliche Effizienz.

In Echtzeit folgt die Kommunikation mittels Video- und Audio-Übertragung einem klaren Ablauf: in kürzerer Zeit zum Ziel, ergebnisorientiert und für alle Beteiligten nachvollziehbar protokolliert. Die individuell zugeschnittenen Idiligo-Skripte unterstützen das Beratungsgespräch mit Kunden und die Akquise inklusive des direkten, digitalen Vertragsabschlusses, das Performance- oder Personalgespräch mit Mitarbeitern oder den Kontakt mit Bewerbern. Web-Meetings mit nationalen und internationalen Geschäftspartnern und Zulieferern lassen sich damit ebenso zielorientiert durchführen wie die Betreuung im Customer Service.

Mehr dazu unter: www.idiligo.com



Foto: © Idiligo

» Kunden die komplettierten Unterlagen zudem sofort vor.“

Aufgrund der guten Erfahrungen mit den Idiligo-Skripten hat sich der Einsatz für den Outbound-Bereich schon nach kurzer Zeit bezahlt gemacht, berichtet Kremer. Rund 20 Telefonate pro Tag werden mit Idiligo als strukturierte Online-Meetings mit vordefiniertem Leitfadern gestaltet.

Maximale Transparenz an beiden Enden der Leitung

Anhand des bereits vorab festgelegten Gesprächs-Skripts führt Idiligo den Verkäufer und den Kunden sicher und vollkommen automatisch durch das Online-Meeting. Eine Argumentationslinie ist für den Verkäufer klar vorgegeben, sodass Mitarbeiter bereits nach einer kurzen Schulung eine qualitativ hochwertige Beratung leis-

ten können. Gerade in Unternehmen mit hohen Fluktuationsraten und kurzen Einarbeitungszeiten ist dies laut Idiligo ein wichtiger Pluspunkt. Dank der klaren Gesprächsführung sind Nebenabsprachen, die nicht im Protokoll beziehungsweise Vertrag auftauchen, vollkommen ausgeschlossen. Die Unterlagen liegen beiden Parteien am Bildschirm sofort vor und können im direkten Austausch weiter bearbeitet werden. Daher ist die vollständige Transparenz über die Inhalte der Beratung und des Vertrags stets gegeben.

Die durchgängig digitale Consumer Experience ist für Frank Korthouwer, dessen Idiligo-Lösung sehr häufig in der Versicherungswirtschaft und im Kreditwesen angewendet wird, ein weiteres wesentliches Merkmal. Dies trage zu einem rundum überzeugenden Auftritt des Unternehmens bei: „Aus Sicht des Endkunden gibt es keinen relevanten Unterschied, ob er mit einem Call Center-Agent oder mit einem Mitarbeiter des beauftragenden Unternehmens spricht. Denn sein Ansprechpartner ist perfekt vorbereitet, und der äußere Rahmen der Kommunikation ist authentisch auf den Absender abgestimmt. Dies wird in den Online Meetings auch dadurch gewährleistet, dass sich das Corporate Design in der Darstellung der Unterlagen und im Setup der Präsentation hundertprozentig widerspiegelt“, verspricht Korthouwer.

Scott Bender

Ein stationärer PC oder mobile Geräte (Smartphone, Tablets etc.) mit Internetanschluss reichen bereits, um Kundengespräche mit individuell vorbereiteten Idiligo-Skripten zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen. Für Rechtssicherheit sorgt hierbei die digitale Unterschrift via InSign.

3 Fragen an ...

Über die Unterstützung einer Online-Meeting-Plattform mit digitaler Signatur in der Kundenkommunikation sprachen wir mit Thomas Vossel, Bereichsleiter beim Call Center-Dienstleister KiKxxl in Osnabrück.



„Wir sind der persönliche Ansprechpartner vor Ort (virtuell per Videotelefonie), wir sind das offene Ohr (am Telefon) und wir lassen den Kunden mit Formularen und Kleingedrucktem nicht alleine, sondern gehen alles Schritt für Schritt mit ihm durch, in dem wir online gemeinsam auf das Gleiche schauen.“

CallCenterProfi: Herr Vossel, in der Inbound- und Outbound-Kommunikation KiKxxl kommt unter anderem auch eine Plattform für Online-Meetings zum Einsatz. Warum eigentlich?

Vossel: Dieser Kanal ist optimal für Kunden, die mehrere nötige Ansprechpartner an unterschiedlichen Standorten beschäftigt haben. Beispielsweise verkaufen wir in einem B-to-B-Projekt komplexere Produkte aus dem IT-Bereich. Hier braucht es oftmals auf Kundenseite Ansprechpartner aus der IT, dem Vertrieb und dem Einkauf. Online-Meetings sind hierfür eine einfache und sehr effiziente Möglichkeit, mehrere Parteien zusammenzubringen und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten.

CallCenterProfi: Wo liegen die konkreten Vorteile der Lösung? Gibt es Kennzahlen, die eventuelle Effizienzsteigerungen belegen und wenn ja welche?

Vossel: Die gemeinsam mit Idiligo erarbeitete Lösung beinhaltet vielschichtige Möglichkeiten. Online-Meetings, Screen-Sharing, automatisiertes Ausfüllen von

Formularen inklusive digitaler Signatur (zertifiziert) und Video-Telefonie. Durch die Online-Meetings sparen unsere Kundenberater und die Kunden oftmals Folgetermine, da vieles in einem Online-Meeting besprochen werden kann. Das automatisierte Ausfüllen von Auftragsformularen, die oftmals bis zu 15 Seiten beinhalten, spart enorm administrative Zeiten ein, und die Möglichkeit des Kunden, Auftragsformulare am mobile Device online gegenzuzeichnen, spart Nachfass-Calls und Postwege. Auch die stark gesunkene Fehlerquote durch automatisiertes Ausfüllen darf nicht außer Acht gelassen werden, da die After-Sales-Tätigkeiten auch positiv beeinflusst wurden, was neben KiKxxl auch für die Kunden unserer Auftraggeber einen positiven Effekt hat. Alles in allem erreichen wir mit Idiligo eine 80 Prozent schnellere Abwicklung der Vertragsdurchsprachen.

CallCenterProfi: Die Lösung kommt bei KiKxxl insbesondere in der B-to-B-Kommunikation zum Einsatz. Wie sieht es mit der

Akzeptanz auf Seiten der Kunden aus und was meinen Sie, wie es im B-to-C-Segment aussieht oder aussehen würde?

Vossel: Die Kunden schätzen diese Kanäle sehr. Wir bieten jedem Kunden genau den Weg an, den er bevorzugt. Wir sind der persönliche Ansprechpartner vor Ort (virtuell per Videotelefonie), wir sind das offene Ohr (am Telefon) und wir lassen den Kunden mit Formularen und Kleingedrucktem nicht alleine, sondern gehen alles Schritt für Schritt mit ihm durch, in dem wir online gemeinsam auf das Gleiche schauen.

Im B-to-C-Umfeld kann man die Möglichkeiten ebenfalls gut umsetzen. Mit diesem System könnte man sich Behörden-gänge oder den Weg zur Bankfiliale beziehungsweise zum Versicherungsmakler sparen. Unabhängig von festgelegten Öffnungszeiten lassen sich hiermit deutlich flexibler Gesprächstermine vereinbaren. Die Möglichkeiten sind bereits alle vorhanden, vielleicht bremsen wir uns durch Vorbehalte oder Bürokratie einfach noch zu sehr selbst aus.

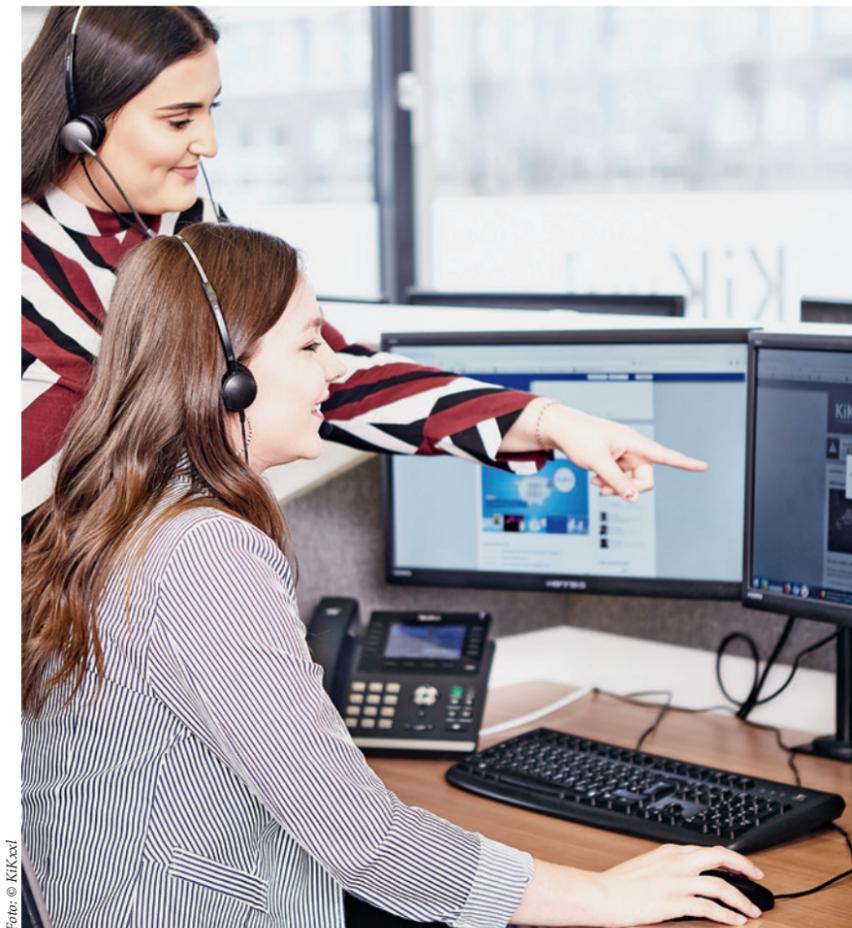


Foto: © KiKxxl