

Die zunehmende Bedeutung von Genauigkeit und Geschwindigkeit bei der Ermittlung der Outbound Anrufbeantwortung

Avaya Proactive Contact übernimmt eine Vorreiterrolle mit der Erweiterten Anruffortschrittsanalyse (Enhanced Call Progress Analysis)

Juni 2007

A large, light grey graphic element, resembling a stylized 'A' or a large arrow, is positioned on the right side of the page, extending from the top right towards the bottom left.

Inhaltsverzeichnis

Abschnitt 1: Was ist Anrufortschrittsanalyse?	1
Abschnitt 2: Weshalb ist Anrufortschrittsanalyse so wichtig?	1
Verlorene Agentenzeit	2
Kosten durch Geschäftsentgang	2
Gesetzliche Bestimmungen und der Störanruf	3
Abschnitt 3: Weshalb ist Avayas Erweiterte Anrufortschrittsanalyse besser?	3
Abschnitt 4: Wie wirkt sich der Unterschied in der Erkennungsgenauigkeit zwischen den durchschnittlichen 85 % und Avayas 98,9 % aus?	4
Der IQ Services Outbound Dialer StressTest™	4
IQ Services-Testergebnisse: Avaya Proactive Contact ist ebenso schnell wie genau	4
Interpretation der ECPA-Testergebnisse	5
Abschnitt 5: Wie funktionieren Anrufortschrittsanalyse (Call Progress Analysis, CPA) und Erweiterte Anrufortschrittsanalyse (ECPA)?	5
Abschnitt 6: Fazit	6

In der heutigen schnelllebigen Welt mit ihren umkämpften Käufermärkten stehen immer mehr Unternehmen vor dem Problem, dass die Kundenansprache zu selten erfolgt oder zu inkonsistent ist. Mit proaktiven Outbound Kommunikationsstrategien können Contact Center-Manager ihre Investitionen schützen, indem sie die Produktivität ihrer Mitarbeiter optimieren. Dieses Papier beschreibt die Quantifizierung von Geschwindigkeit und Genauigkeit der Outbound Einwahl und untersucht die Ergebnisse von Drittanbietertests. Wir erörtern Geschwindigkeit und Genauigkeit unter dem Aspekt der Kapitalrendite (ROI) und gesetzlichen Bestimmungen und beschreiben die Technologie der Erweiterten Anruffortschrittsanalyse von Avaya Proactive Contact. Sie wurde eigens entwickelt, um die Agentenproduktivität zu erhöhen, und zwar unter Berücksichtigung der immer strengeren gesetzlichen Bestimmungen für Unternehmen.

Die Kunden geben unmissverständlich zu verstehen: Anrufabbrüche sind ein Ärgernis, das sie nicht akzeptieren wollen. Ein Dialer kann grundsätzlich viel mehr Teilnehmer erreichen, als tatsächlich mit den verfügbaren Agenten verbunden werden können. Die daraus resultierenden Verbindungsabbrüche, die Kunden bei der Anrufbeantwortung erleben, sind ein Ärgernis, dem viele Länder durch empfindliche Geldstrafen bei der Überschreitung bestimmter Obergrenzen entgegenwirken.

Vor fünf Jahren hat die U.S. Federal Trade Commission die Anzahl der Verbindungsabbrüche gesetzlich geregelt. Im darauffolgenden Jahr hat das U.K. Office of Communications („Ofcom“) vergleichbare Vorschriften zu stummen Anrufen erlassen. Weitere Länder haben nachgezogen. Das bedeutet, dass viele Unternehmen nun in der Klemme stecken: Einerseits müssen sie eine Outbound Kommunikationsstrategie verfolgen, um mehr Kunden anzusprechen, und auf der anderen Seite müssen sie immer strengere Vorschriften beachten.

In der Praxis hängt der Erfolg eines Contact Centers zunehmend von Outbound Gesprächen ab. Eine Kundenbeziehungsstrategie wäre ohne die Fähigkeit, (potenzielle) Kunden proaktiv anzusprechen, von vornherein zum Scheitern verurteilt. So haben gesetzliche Bestimmungen und Wettbewerbsdruck die Bedeutung von Geschwindigkeit und Genauigkeit bei der Erkennung eines menschlichen Sprechers bei gleichzeitiger Einhaltung strenger Abbruchziele erhöht. Eine gute proaktive, intelligente Outbound Kommunikationslösung verlängert den Zeitraum, in dem ein Agent mit menschlichen Teilnehmern sprechen kann und verkürzt zugleich die Wartezeit für die Ansprache eines potenziellen Kunden. Ein falscher Ansatz kann jedoch eine Kostensteigerung verursachen und die Kundenbeziehung beschädigen.

Abschnitt 1: Was ist Anruffortschrittsanalyse?

Wenn eine Person einen Anruf tätigt, erhält sie eine Antwort, die für menschliche Ohren bestimmt ist. Für einen Outbound Anruf von einem prädiktiven Einwahlsystem gelten die gleichen Voraussetzungen. Wie soll ein automatisiertes System jedoch den Unterschied zwischen einem menschlichen Teilnehmer und einer Voice-Mail erkennen?

Eine als „Anruffortschrittsanalyse“ (Call Progress Analysis, CPA) bezeichnete Technik analysiert sämtliche vorliegenden Informationen – einschließlich der Frequenz und Stärke des Tonsignals sowie Informationen aus dem Telefonnetzwerk –, um die Antwort zu interpretieren. Der „Lackmustest“ besteht darin, wie schnell und genau CPA zwischen einer menschlichen Begrüßung und der Grußansage eines Anrufbeantworters differenzieren und den nächsten Schritt einleiten kann.

Abschnitt 2: Weshalb ist Anrufortschrittsanalyse so wichtig?

Die Anrufortschrittsanalyse verringert die Wahrscheinlichkeit, dass das System von authentisch klingenden Voicemail-Aufzeichnungen oder Ansagetexten „überlistet“ wird. Das ist wichtig, weil Anrufbeantworter vor allem in den Vereinigten Staaten und in Kanada benutzt werden. Typische Anruferkampagnen für Privathaushalte treffen – je nach Tageszeit – mit einer Wahrscheinlichkeit von bis zu 80 % auf einen Anrufbeantworter.

Verlorene Agentenzeit

Betrachten wir einmal die Vorteile der automatischen Identifizierung von Anrufbeantwortern bei einem Contact Center, das täglich 120.000 Anrufe tätigt. (Details in Tabelle 1)

Tabelle 1: Getätigte Anrufe pro Tag (in einem hypothetischen Fall)

Getätigte Anrufe pro Tag	100 %	120.000
Direktverbindungen	30 %	36.000
Anrufbeantworter	60 %	72.000
Besetzt, Keine Antwort, SIT	10 %	12.000

In diesem hypothetischen Fall legen wir bei vorsichtiger Schätzung zugrunde, dass die Bearbeitungsdauer für einen an den Agenten weiter vermittelten Anrufbeantworter 30 Sekunden beträgt. Diese 72.000 Fälle machen 36.000 Minuten oder 600 Stunden verlorene Agentenzeit pro Tag aus. Bei 312 Anruftagen pro Jahr sind das jährlich 187.200 Stunden Agentenzeit.

Gehen wir zunächst einmal davon aus, dass keine Erkennung stattfindet. Bei 10 € pro Agentenstunde würden diese Contact Center über 1,8 Millionen € pro Jahr nur für die Bearbeitung von Gesprächen mit Anrufbeantwortern ausgeben. Die Reduzierung dieser überflüssigen Kosten war das eigentliche Motiv hinter CPA.

Die Effektivität der Anrufbeantworteridentifizierung schwankt jedoch stark zwischen den Dialer-Anbietern. Die meisten Nicht-Avaya Outbound Anrufsysteme erkennen im Durchschnitt nur 85 % der Anrufbeantworter. Die restlichen 15 % – der unidentifizierten Anrufbeantworter – kosten dieses imaginäre Contact Center jährlich über 280.000 € an verlorener Agentenzeit. Dabei macht der Zeitverlust durch die „Kommunikation“ mit Anrufbeantwortern nur einen Teil der Kosten aufgrund der schlechten Erkennung aus.

Kosten durch Geschäftsentgang

Anstatt mit Anrufbeantwortern zu sprechen, könnten diese Agenten eine sinnvolle Arbeit erledigen: persönlich mit Kunden kommunizieren, Zahlungen anfordern und/oder Erträge generieren. Die Kosten für die mit Anrufbeantwortern vergeudete Zeit lassen sich darstellen.

Noch ein weiteres Beispiel: Ein mit einer Vertriebskampagne befasstes Contact Center hat 50 Agenten, die Outbound Anrufe tätigen. Gemäß den Erlang C-Berechnungen können sie bei einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 4 Minuten täglich 2.500 Anrufe abwickeln. Angenommen, jeder Abschluss hätte – bei einer Abschlussquote von 10 % – ein Volumen von 250 €, dann würde die Steigerung der Spracherkennungsgenauigkeit um jeweils einen Prozentpunkt eine jährliche Ertragssteigerung von 228.000 € bedeuten. Folglich würde eine Erhöhung der Spracherkennungsgenauigkeit von 5 % eine zusätzliche Ertragssteigerung von über 1,1 Millionen € pro Jahr für das Contact Center bedeuten!

Gesetzliche Bestimmungen und der Störanruf

Dialer sollen Anrufe einleiten, bevor die verfügbaren Agenten sie übernehmen – damit eine neue Verbindung den vorherigen Anruf fließend ablöst. Im Bestreben, die Agenten auszulasten, können Outbound Kampagnen die verfügbaren Agenten unter Umständen überlasten. Dann laufen Anrufe auf, die von den Agenten nicht mehr bearbeitet werden können. Diese überschreiten wiederum die gesetzlichen Obergrenzen für Störanrufe in den Vereinigten Staaten, Europa und in anderen Teilen der Welt.

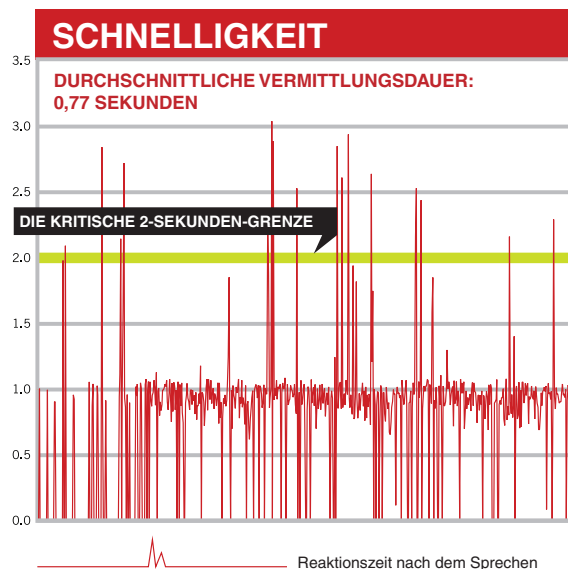
Die Anzahl der Anrufe, bei denen nicht innerhalb von zwei Sekunden nach Anrufbeantwortung durch einen Menschen ein Mitarbeiter des Contact Centers am Telefon ist, ist in vielen Ländern gesetzlich begrenzt. Eine Verletzung dieser Vorschriften kann ziemlich kostspielig werden und pro Anruf auf Geldstrafen in Höhe von mehreren tausend Euro hinauslaufen, die bei einer Beschwerde von den zuständigen Aufsichtsbehörden verhängt werden.

Abschnitt 3: Weshalb ist Avayas Erweiterte Anrufortschrittsanalyse besser?

Die Optimierung der Agententätigkeit bei gleichzeitiger Befolgung immer strengerer gesetzlicher Bestimmungen gleicht einer Gratwanderung. Contact Center-Manager schrecken deshalb vielleicht vor Outbound Kampagnen zurück, um zu viele Störanrufe und Geldstrafen zu vermeiden.

Abbildung 1: Proactive Contact Performance in the IQ Services Outbound Dialer StressTest™

In unabhängigen Tests (siehe Seitenleiste) wurde anhand von 685 Anrufen die Zeit gemessen, die Proactive Contact für die Vermittlung eines menschlichen Teilnehmers an einen Agenten benötigt. Bei 98 % der Live Connects hat Proactive Contact den Anruf in unter zwei Sekunden an einen Agenten weitervermittelt – die gesetzlich vorgeschriebene Obergrenze. Die durchschnittliche Weitervermittlungsdauer lag deutlich unter einer Sekunde.



Die Verbindungsgeschwindigkeit mit einem menschlichen Teilnehmer – in einer Sekunde oder weniger – ist die Formel für die Optimierung von Kampagnenergebnissen. Je schneller ein Agent mit dem menschlichen Teilnehmer verbunden ist, desto produktiver und gesetzeskonformer ist die Outbound Kampagne. Und mit der Erweiterten Anrufortschrittsanalyse (Enhanced Call Progress Analysis, ECPA) von Avaya Proactive Contact verfügt Ihr Contact Center über die genaueste und effektivste Spracherkennung aller Hochleistungs-Outbound Anrufsysteme der Branche.

Proactive Contact bietet die beste Technologie für eine möglichst präzise Anrufbeantworterererkennung. Umfangreiche unabhängige Tests haben eine ECPA-Genauigkeit von Proactive Contact von über 98 % ergeben.

Der IQ Services Outbound Dialer StressTest™

IQ Services ist ein Branchenführer bei Lasttests und Verfügbarkeitsüberwachung für Contact Center und Kommunikationssysteme. Seit 1996 hat IQ Services Hunderte von Systemen in Hochvolumen-Traffic-Simulationen getestet, um zu ermitteln, ob die Systeme erwartungsgemäß funktionieren. IQ Services hat eigens den Outbound Dialer StressTest™ zur Prüfung von Outbound Einwahlsystemen entwickelt. Während des Tests tätigt ein Hersteller Outbound Anrufe über seinen prädiktiven Dialer. IQ Services erfasst die Daten jedes einzelnen Anrufschriffs. Drei relevante Kategorien – Aufzeichnungen, Reaktionszeiten und Ergebnisse aller Anrufe – geben dem Hersteller genaue und detaillierte Auskunft über die Leistung seines Systems.

Abschnitt 4: Wie wirkt sich der Unterschied in der Erkennungsgenauigkeit zwischen den durchschnittlichen 85 % und Avayas 98,9 % aus?

Die überlegene ECPA-Genauigkeit von Avaya Proactive Contact ermöglicht beeindruckende und nachhaltige Einsparungen für das Contact Center. Im Beispiel des zuvor genannten Contact Centers mit 50 Plätzen bewirkt die Erhöhung der Erkennungsgenauigkeit um einen Prozentpunkt eine zusätzliche jährliche Ertragssteigerung um 228.000 €. Die im Test festgestellte Verbesserung um 13 Prozentpunkte durch Avayas Erweiterte Anruffortschrittanalyse trägt somit zu einer Steigerung des jährlichen Ertrags um 2,9 Millionen € bei. Das ist ein außerordentliches Ergebnis!

Und wenn umgekehrt nur 3 % der menschlichen Teilnehmer länger als zwei Sekunden nicht erkannt oder fälschlich als Anrufbeantworter identifiziert werden, könnten die Geldstrafen sich auf 8,1 Millionen € belaufen. Die potenziellen Aufwendungen für Geldstrafen, die die sonstigen Ungenauigkeitskosten weit übertreffen, verstärken noch die Bedeutung von Genauigkeit und Schnelligkeit bei der Anruferkennung.

IQ Services-Testergebnisse: Avaya Proactive Contact ist ebenso schnell wie genau.

Die unabhängige Testfirma IQ Services Inc. hat Avaya Proactive Contact einem Test unterzogen. In diesem Test hat Proactive Contact 1.178 Anrufe an 312 Telefonnummern platziert. IQ Services hat jede Telefonnummer für eine geschlossene Antwort konfiguriert – Antwort eines menschlichen Teilnehmers, keine Antwort, diverse Voicemail-Systeme, Anrufbeantworter und Besetzt.

Mit ECPA erreichte Proactive Contact insgesamt eine Genauigkeit von 98,9 %. (Die detaillierten Testergebnisse finden Sie in Tabelle 2.)

Tabelle 2: ECPA-Testergebnisse

Aktivität	Anrufe insgesamt	% der Gesamtanrufe	Richtig analysierte Nummer	Richtige Zuordnung
Anrufe insgesamt	1.178	100 %	1.165	98,9 %
Beantwortete Anrufe	685	58 %	684	99,9 %
AMS und Voicemail	350	30 %	330	94,3 %
Klingeln ohne Antwort	35	3 %	35	100 %
Busy (Besetzt)	108	9 %	108	100 %

Genauso wichtig wie die technische Identifizierung ist die Fähigkeit, schnell eine von einem menschlichen Teilnehmer gesprochene Begrüßung zu erkennen. IQ Services hat die Zeit gemessen, die Proactive Contact für die Weitervermittlung eines menschlichen Teilnehmers an einen Agenten benötigt. Bei 98 % der menschlichen Teilnehmer hat Proactive Contact den Anruf in unter zwei Sekunden an einen Agenten weitervermittelt. (Siehe Abbildung 1)

Hinweis: In der Praxis hängen die Ergebnisse von Faktoren ab wie der Qualität der Sprachaufzeichnung aus dem Telefonnetzwerk, dem Telefonswitch in der Zentrale, der digitalen oder analogen Übertragungsqualität sowie bestimmten Merkmalen der Anrufablauftöne aus dem Telefonnetzwerk.

Interpretation der ECPA-Testergebnisse

Die Geschwindigkeit, mit der Proactive Contact einen menschlichen Teilnehmer erkennt und weitervermittelt, trägt zur Optimierung der Agentenauslastung bei und verhindert zugleich Störanrufe.

Die Kombination der präzisen Zuordnung aller Anruftypen und der schnellen Erkennung der Grußansage bei der Identifizierung von Anrufbeantwortern ist ein wesentliches Differenzierungsmerkmal von Avayas Proactive Contact-Lösung.

Die strengen Tests von IQ Services belegen die durchgängig hohe Erkennungsgenauigkeit von Proactive Contact sowie die Fähigkeit von Proactive Contact, Anrufe schnell an Mitarbeiter des Contact Centers weiterzuvermitteln

Abschnitt 5: Wie funktionieren Anrufortschrittsanalyse (Call Progress Analysis, CPA) und Erweiterte Anrufortschrittsanalyse (ECPA)?

CPA ist eine allgemeine Funktion von Dialern und bestimmt, wie ein Outbound Anruf beantwortet wird. CPA kann auf eine Anruftätigkeit unterschiedlich reagieren. Ein Dialer muss einen Anruf schnell und genau zuordnen.

Es gibt sieben mögliche Reaktionen auf einen Outbound Anruf

Jedes dieser sieben Signale ist für den Empfang und die Interpretation durch menschliche Ohren bestimmt. Schließlich wurde das Telefon für Menschen erfunden und nicht für Computer. Dialer versuchen, durch die Interpretation dieser Signale einen menschlichen Teilnehmer zu erkennen (und eine Täuschung durch Anrufbeantworter zu vermeiden).

- 1. Klingeln ohne Antwort** – Das Telefon klingelt, aber es antwortet niemand. Der Zustand „Klingeln ohne Antwort“ wird in Proactive Contact vom Benutzer definiert. Der Benutzer legt die Anzahl der Klingelzyklen fest, bis das System wieder auflegt.
- 2. Besetztzeichen** – Das Besetztzeichen sagt Ihnen, dass der Teilnehmer gerade spricht oder sein Anschluss anderweitig belegt ist (vielleicht durch ein Modem).
- 3. Operatoreingriff** – Dieser Zustand kann viele Gründe haben – weil z.B. die Nummer nicht mehr gilt, weil Sie sich verwählt haben oder alle Leitungen belegt sind –, doch die grundsätzliche Bedeutung ist klar: Der Anruf ist nicht durchgekommen.
- 4. Sonderhinweistöne** – Eine Tonfolge mit anschließender Nachrichtenwiedergabe ist in technischer Hinsicht ein Operatoreingriff, wobei die Töne als Sonderhinweistöne (Special Information Tones, SIT) bezeichnet werden. Die Anrufortschrittsanalyse erkennt Frequenz und Dauer dieser Töne.
- 5. Voice-Mail oder Anrufbeantworter** – Dies ist eine häufige, auch als „AutoVoice“ bezeichnete Reaktion: Eine Sprachansage meldet sich mit Sonderhinweistönen.
- 6. Fax oder Modem** – Wenn ein Dauerton ertönt, hat ein Faxgerät oder Anrufbeantworter den Anruf beantwortet.
- 7. Direktverbindung** – Der angerufene Teilnehmer (ein Mensch) hat den Anruf beantwortet.

Das Herzstück der ECPA-Technologie von Proactive Contact ist eine moderne Signalverarbeitungssoftware. Die Technik basiert auf ausgiebigen Feldversuchen mit der präzisen Analyse von Leitungssignalen. Mit seinen leistungsstarken digitalen Signalverarbeitungschips bestimmt Proactive Contact mit überlegener Genauigkeit und Geschwindigkeit den Ausgang eines Anrufs.

Auf der Basis der ECPA-Analyseergebnisse eines Anrufs kann der Anruf an einen Agenten weitervermittelt oder z.B. über den sprachgesteuerten Selbstservice abgewickelt werden. Eine intelligente, vom Gruppenleiter konzipierte Anrufstrategie definiert die situationsabhängige Reaktion von Proactive Contact. Außer der Weitervermittlung von Anrufen an Mitarbeiter des Contact Centers kann Proactive Contact den Anruf zwecks automatischer Terminerinnerung an eine Selbstservice-Anwendung weiterleiten oder dem Kunden vorschlagen, den Termin zu stornieren oder einen neuen zu vereinbaren. Erledigungscodes mit Bezeichnung des Anruftyps werden zusammen mit dem Rufdatenprotokoll aufgezeichnet und archiviert.

Die ECPA-Technologie, die heute in Proactive Contact zum Einsatz kommt, ermöglicht den Avaya-Kunden eine differenzierte Skalierbarkeit. Durch diese fortschrittliche Technologie verarbeitet Proactive Contact mehr simultane Telefoniekanäle mit höherer Zuverlässigkeit als andere – und ist dabei noch etwa 500 mal leistungsstärker als die in früheren Produkten genutzte Technologie. Zudem ist Proactive Contact Switch-agnostisch, was Unternehmen ein Höchstmaß an Flexibilität und den Schutz ihrer vorhandenen Investitionen und Ressourcen ermöglicht.

Abschnitt 6: Fazit

Avaya Proactive Contact ist die effizienteste Outbound Kommunikationslösung überhaupt. Von IQ Services durchgeführte Tests zeigen, dass Proactive Contact mit der Erweiterten Anruffortschrittsanalyse (ECPA) die höchste Genauigkeit der Branche erzielt – 98,9 % insgesamt – und die höchste Vermittlungsgeschwindigkeit für eine effiziente, effektive und gesetzeskonforme Outbound Kommunikation und Kampagnen aufweist.

Avaya Proactive Contact ist eine Hardware- und Softwaresuite für das intelligente, proaktive Management von Kundenbeziehungen. Ob ein Unternehmen Inbound, Outbound oder blended Kommunikation erfordert, diese Suite erfüllt mit ihrer robusten, bewährten und sicheren Technologie auch die höchsten Anforderungen. Wie in diesem Papier bereits erwähnt, bietet Avaya Proactive Contact die effizienteste Anruferkennungsfunktion der Branche und ermöglicht somit die maximale Anzahl persönlicher Kundenkontakte. Ein hochmoderner Pacing-Algorithmus gewährleistet die automatische Kontrolle der Serviceebenen, was eine gesteigerte Agentenproduktivität und Kapitalrendite ermöglicht. Ein intensiverer Kundenkontakt belebt das Geschäft. So einfach ist das.

Weitere Informationen, wie Avaya Ihr Unternehmen noch proaktiver und produktiver machen kann, erhalten Sie sich von Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter www.avaya.de

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

