

„Wir sollten wieder zu Denkern, Lenkern und Machern werden“

Seit 15 Jahren unterstützt Christopher Richter mit der BERICON GmbH Unternehmen aus verschiedensten Branchen auf dem Weg zum idealen Kundendialog der Zukunft: mit internationalen Rufnummern-/Routinglösungen und inzwischen mehr und mehr auch durch KI-gestützte Ansätze. Welche Innovationen dabei aktuell im Vordergrund stehen und wie auch Deutschland die Dynamik freisetzen könnte, die er in internationalen Märkten beobachtet, verriet Christopher Richter im Interview mit Wirtschaftsforum.

Interview mit
Christopher Richter,
Geschäftsführer
der BERICON GmbH

Wirtschaftsforum: Herr Richter, aus welcher Motivation heraus haben Sie 2011 die BERICON GmbH gegründet?

Christopher Richter: 2011 traten bedeutende regulatorische Novellen für den Telekommunikationsmarkt in Kraft, mit der Konsequenz, dass viele Geschäftskunden Umstellungen auf günstigere Rufnummern-gassen vornehmen mussten. Für uns war das eine tolle Chance, weil wir im Contact-Center-Markt schon damals als Spezialisten für die damit einhergehenden Fragestellungen galten und zudem von Beginn an auf starke internationale Partner für die redundante ITK-Infrastruktur gesetzt haben, um solche Projekte auch konsequent, stabil und erfolgreich global für Geschäftskunden umzusetzen. Als schlagkräftiger Berater, der schnell umsetzbare Erreichbarkeitskonzepte zu neuen Rufnummern und intelligenten Routing-/IVR-Prozessen erstellen und zielgerichtete Analysen zu Anruferprozessen anstoßen konnte, rann-ten wir offene Türen ein. So konnten wir auch von Anfang an vielen namhaften Konzernen international weiterhelfen, die nun zu einer erneuten



Der Voice-Bot: eine wichtige Innovation zur Verbesserung der User Experience, die jedoch kein Selbstläufer ist

Optimierung der Erreichbarkeitskonzepte für ihre Servicecenter gezwungen waren. Außerdem haben wir dabei gleich die entsprechenden Routing-/IVR-Prozesse optimiert und die Anrufe so terminiert, dass es für unsere Kunden kostengünstiger und redundanter wurde, kurz: Wir haben alles umgesetzt, was die Netzbetreiber international selbst nicht umsetzen konnten. Derzeit konfigurieren wir zahlreiche Direkt-Perings und terminieren Anrufe mittels SIP-REFER auf Voicebot-/KI-Plattformen. Dadurch sind wir in der Lage, Gespräche zurückzuholen und sie anschließend gezielt an Contact Center zur Bearbeitung durch CC-Agents weiterzuleiten.

Wirtschaftsforum: Worin besteht heute die Quintessenz Ihres Leistungsspektrums?

Christopher Richter: Wir sind gemeinsam mit unseren Kunden gewachsen – auch international, denn viele Unternehmen, mit denen wir eng zusammenarbeiten, bewegen sich ja in einem umfangreichen Auslandsgeschäft. Dementsprechend betreiben wir heute auch eine Vielzahl internationaler Rufnummern. Inzwischen ist es uns auch möglich, vollkommen compliant einen Outbound-Anruf in Europa mit lokaler europäischer Rufnummer zu erzeugen – etwa für ein in den Vereinigten Arabischen

Emiraten ansässiges Unternehmen, um so direkt von der ersten Kontaktaufnahme eine größere Nähe zum Zielmarkt herzustellen.

Wirtschaftsforum: Und darüber hinaus?

Christopher Richter: Viele unserer Kunden setzten natürlich inzwischen auch KI ein, beispielsweise in Form von Voice-Bot-Plattformen zur Automatisierung von einzelnen Teilaspekten der Kundenbetreuung. Manche Anbieter im Markt scheitern daran, Anrufe entsprechend auf den Voice-Bots zu terminieren – schon allein durch diese Kompetenz konnten wir bereits Kunden

gewinnen. Natürlich unterstützen wir hier aber noch deutlich umfassender, auch weit über die Beratung hinaus: Sollte ein Voice-Bot das Anliegen des jeweiligen Endkunden beispielsweise nicht richtig bearbeiten können, terminieren wir den Anruf neu zum jeweiligen Servicecenter, wo dann ein Mensch sitzt und sofort nach einer Lösung für den Kunden suchen kann. Gleichzeitig finden KI-gestützte Vorqualifizierungen immer weitere Verbreitung: Hierbei übermittelt der Endkunde zunächst die benötigten persönlichen und Produktinformationen, die im Rahmen der Vorqualifizierung in die entsprechende Datenbank eingespeist werden, die dann anschließend dem Menschen angezeigt wird, der den Anruf entgegennimmt und persönlich bearbeitet.

Wirtschaftsforum: Worin liegen die wichtigsten Fallstricke, um mit Chatbots eine wirkliche Verbesserung der User Experience zu bewirken?

Christopher Richter: Die wichtigste Ausgangsbasis ist immer eine solide Datengrundlage, denn ohne sie kann selbst der beste Voice-Bot nicht sinnvoll funktionieren. Nicht selten liegen die relevanten Informationen aber nur über ver-

schiedene Datenbanken verstreut vor. Gleichzeitig hegen viele Marktteilnehmer den Wunsch, einen möglichst hohen Automatisierungsgrad zu erreichen, um so Kosten zu sparen – doch diese Rechnung geht bei Weitem nicht immer auf, schlicht weil die besten KI-Lösungen im Markt, die dafür nötig wären, gleichsam sehr kostenintensiv sind. Hinzu kommen die technologischen und organisatorischen Herausforderungen, von denen eine derart umfassende Transformation ausnahmslos begleitet ist. Der bessere Ansatz liegt unserer Erfahrung nach oftmals darin, nicht gleich am ganz großen Rad zu drehen, sondern zunächst erste Teilaspekte zur ausdrücklichen Verbesserung der Customer Experience umzusetzen, etwa ein Voice-Bot, der bei Peaks unterstützend aktiviert wird.

Wirtschaftsforum: Worin liegen die wichtigsten Herausforderungen, denen BERICON gerade im Markt begegnet?

Christopher Richter: Uns geht es da nicht anders als vielen anderen Unternehmen, die in Deutschland

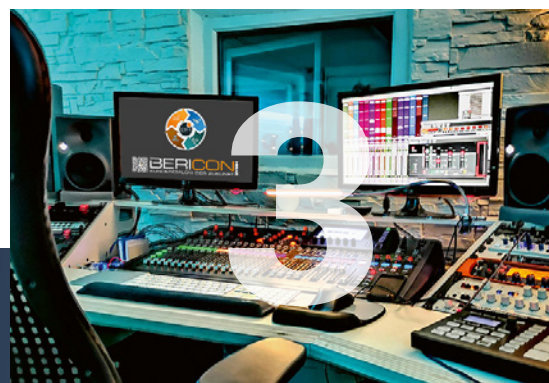


Kunde, Callcenter-Agent und Voice-Bot: So gelingt eine sinnvolle Interaktion auf allen Ebenen

nur noch vergleichsweise wenig Dynamik wahrnehmen, in anderen Ländern wie den USA, China, Taiwan oder den Vereinigten Arabischen Emiraten aber einem unglaublichen Hunger der Menschen auf Fortschritt und der ungeheuren Dynamik begegnen, die von dieser starken Leistungsorientierung und motivierenden Freiheiten freigesetzt wird. Ich wünsche mir mehr Vertrauen in die Eigenverantwortung von Menschen und Unternehmen sowie politische Entscheidungen, die auf wirtschaftlicher Kompetenz, marktwirtschaftlichen Prinzipien und unternehmerischer Freiheit beruhen. Denn wo Menschen und Unternehmen Gestaltungsspielraum bekommen, entsteht Motivation, Ideen werden geschöpft, wo Gedan-

ken frei fließen können, Innovationen und die Zuversicht, wieder zu Denkern, Lenkern und Machern zu werden. Denn Freiheit und Eigen-/Verantwortung sind die Grundlage einer leistungsfähigen Wirtschaft. Eine leistungsfördernde Wirtschaft entsteht dort, wo vertrauens- und motivationsfördernde Rahmenbedingungen für Unternehmen und Unternehmer geschaffen werden und der Mensch als zentraler Erfolgsfaktor seine Fähigkeiten und Potenziale wirksam einbringen kann. Nur so kann wirtschaftlicher Erfolg langfristig nachhaltig sein und sowohl ökonomischen als auch sozialen Mehrwert für Menschen und Unternehmen schaffen.

ALARM BOT



BERICON empfängt Ereignismeldungen aus den Sensoren der Gebäudeinfrastruktur über Webhooks. Auf dieser Grundlage löst der Al-Alarmbot im Ereignisfall automatisch einen Alarmanruf aus.



BERICON ist für seine Kunden rund um die Uhr zur Stelle



KONTAKTDATEN

BERICON GmbH
Kaiser-Friedrich-Promenade 14
61348 Bad Homburg v. d. Höhe
Deutschland
☎ +49 6172 6679530
info@bericon.de
www.bericon.de