

Mit Sicherheit produktiv

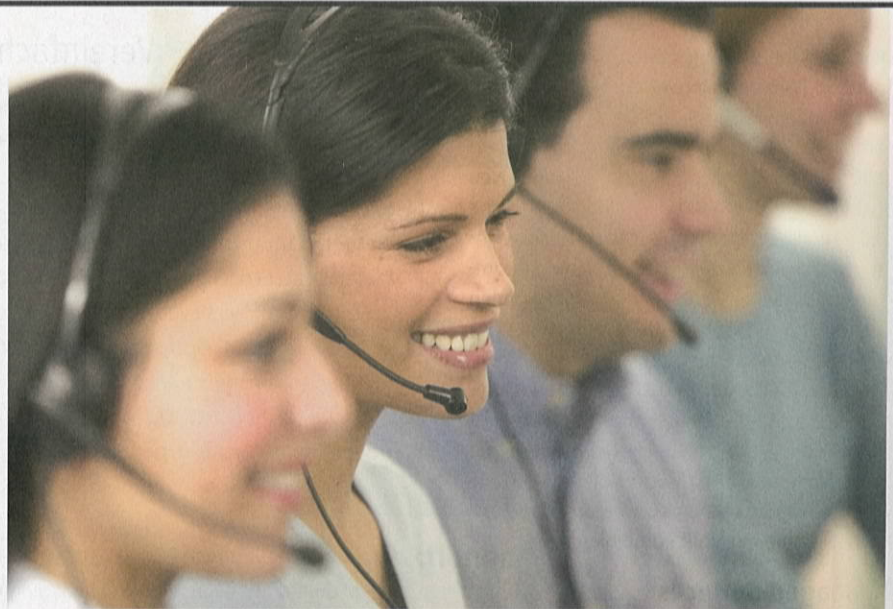
Von Norbert Drecker

Nur wenn die Akquisen, Services, Kampagnen und Umfragen über die Agenten professionell und störungsfrei ablaufen, gehen die geschäftlichen Zielsetzungen im Callcenter auf. Sicherheitslösungen wie Single Sign-on (SSO) leisten dafür gute Dienste.

■ Die Ausgangssituation in den Callcentern macht verständlich, wieso der Nutzwert durch SSO so hoch ausfallen kann. Die Agenten stehen unter Vollast. Nur wenn die Abläufe reibungslos funktionieren, lohnt es sich für den Callcenter-Betreiber. Der wird in der Regel vom Auftraggeber nach der Anzahl der absolvierten Anrufe bezahlt. Werden außerdem die Anrufergebnisse für die Bezahlung herangezogen, setzt das den Betreiber wie die Agenten zusätzlich unter Druck, beständig eine durchgehend hohe Qualität abzuliefern. Also nur, wenn der Output permanent hoch und in guter Qualität ausfällt, wird für den Betreiber der Ertrag stimmen.

Eine gute Auslastung im Visier

Dies alles wird aber nur möglich sein, wenn sich die Agenten voll auf ihren Job konzentrieren können und ihnen gesprächszeitraubende Tätigkeiten und Ablaufstörungen erspart bleiben. Die Tatsache, dass das Callcenter oft parallel mehreren Auftraggebern mit ihren speziellen Themengebieten dient, zwischen denen Agenten immer wieder wechseln müssen, unterstreicht die Wichtigkeit einer ungestörten, reibungslosen und konzentrierten Gesprächsführung. Noch mehr: Eine gute Auslastung setzt voraus, dass geschäftshemmende Leerlaufzeiten als nicht berechenbare Variable über alle eingesetzten Agenten so gering wie möglich gehalten werden. Nur unter dieser Voraussetzung können alle zur Verfügung stehenden Kapazitäten überhaupt optimal eingeplant und eingesetzt werden. Das Resultat



ist ein hoch effizient, wirtschaftlich und qualitativ arbeitendes Callcenter. Nicht zu vergessen ist das Außenbild, das die Agenten bei den Angerufenen hinterlassen. Es wird umso positiver ausfallen, je weniger die Agenten gestresst sind und von ihrer eigentlichen Tätigkeit abgelenkt werden und je intensiver sie sich den Gesprächen widmen können. Nur in diesem Fall winken dem Callcenter-Betreiber Folgeaufträge.

Überzeugende Vorteile

Damit sind die wesentlichen Stellschrauben für ein effizient, qualitativ und damit in der Summe profitabel arbeitendes Callcenter fixiert. Der SSO mit seiner Funktionsweise unterstützt genau an diesen Punkten. Zur Funktionsweise des Single Sign-on: Er kombiniert die generelle Einwahl am Arbeitsplatz (Benutzer-Authentisierung) mit der Zugriffskontrolle gegenüber den Applikationen (Anwendungs-Authentisierung), die für die Agenten zur Erfüllung ihres Jobs im Zugriff

stehen müssen. Das sind für jeden Agent etwa zehn bis 15 Anwendungen, in denen wichtige Informationen zu Kunden, Produkten, Services, Kampagnen und Maßnahmen stehen, in umgekehrter Richtung ergänzt und aktualisiert werden müssen. Über alle Agenten kommen so Dutzende von Applikationen zusammen, für die die Zugriffskontrolle verlässlich geregelt sein muss. Ansonsten drohen unter anderem Manipulationen an Anwendungen und Daten, die schnell Sand ins Getriebe des Betriebs streuen können.

Die Systematik des SSO mit seiner automatischen Zuordnung der vielen Passwörter im Hintergrund (ohne dass der Agent sie zu sehen bekommt), birgt für den Betreiber weit mehr als nur Sicherheitsvorteile:

■ Den Agenten bleibt jedes Mal die Eingabe von Log-in und Passwort für die benötigte Applikation erspart, verbunden mit Zeitgewinn. Wird eine Anwendung zwischenzeitlich ressourcensparend deaktiviert, kann sie per SSO schnell wieder aktiviert werden.

■ Die Agenten müssen sich nicht länger die vielen Passwörter – für jede Applikation ein anderes – merken. Dadurch haben sie im Gesprächsverlauf immer wieder den Zugriff auf für sie wichtige Informationen. Mit dem SSO werden bei Aufruf der Applikationen selbsttätig die korrekten persönlichen Anmeldeinformationen in die jeweilige Bildschirmmaske eingetragen.

■ Durch die Hintergrund-Systematik können Passwörter nicht länger vergessen werden. Ohne SSO muss der Administrator vergessene Passwörter immer wieder zurücksetzen, mit



Single Sign-on ermöglicht für den Callcenter-Agenten störungsfreie, konzentrierte Akquisen, Services, Kampagnen und Umfragen.

Folgen auf beiden Seiten: Der Administrator braucht dafür Zeit, die den Agenten im Tagesbetrieb verloren geht.

■ Mit dem SSO können Passwörter nicht länger abgeschaut oder abgegriffen werden. Ohne SSO ist diese permanente Gefahr für den Callcenter-Betrieb ein schwelendes Sicherheits- und Ausfallrisiko.

■ Der Helpdesk muss nicht mehr aktiv werden, um gebrochene oder vermeintlich gebrochene Passwörter durch neue zu ersetzen, indem er die Agenten zur Initiierung ihres neuen Passworts auffordert. In vielen Callcentern ohne SSO verwendet der zentrale User-Helpdesk mittlerweile die Hälfte der Zeit auf das umständliche Prozedere. Zwischenzeitlich geht den betroffenen Agenten für die Erfüllung ihrer eigentlichen Aufgaben viel Zeit und Konzentration verloren.

■ Regelmäßige, generelle Passwortwechsel, beispielsweise einmal im Monat, gehen mit dem SSO schnell, automatisch und reibungslos über die Bühne.

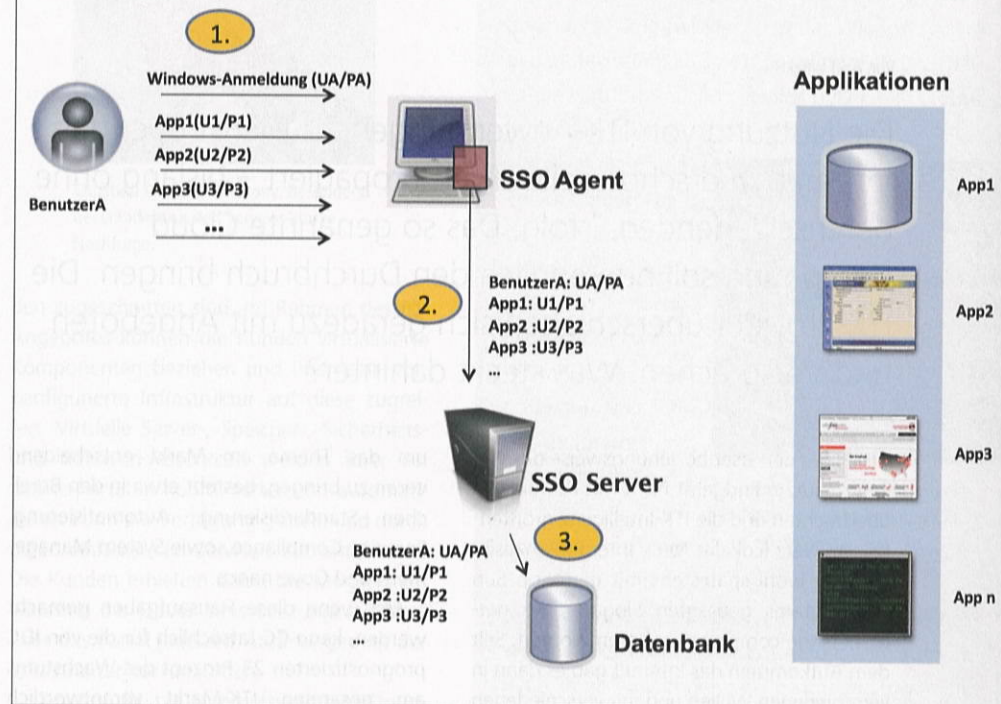
Unter dem Strich heißt das für die Agenten: SSO erschließt eine erhebliche Entlastung, einen beträchtlicher Zeitgewinn sowie ein konzentrierteres und produktives Arbeiten. Aus Betreibersicht erhöht sich die Auslastung, Produktivität, Qualität, Wirtschaftlichkeit und Profitabilität des Callcenter-Einsatzes. Auch die Reputation – wichtig für Folgeaufträge – wird verbessert.

In der Beweispflicht

Der SSO im Callcenter gewinnt aus einer weiteren Sicht für die Betreiber zunehmend an Bedeutung: Sie werden immer strengeren Regeln unterworfen, nachweislich gesetzeskonform zu handeln und leistungsgerecht abzurechnen. Wird der SSO mit den passenden Auditing- und Reporting-Werkzeugen kombiniert, winkt für Compliance (Regelüberwachung) eine wirkungsvolle Unterstützung. Mit dem automatischen Mitschnitt und der Auswertung der Zugriffe kann die Regelkonformität lückenlos überwacht, dokumentiert und nachgewiesen werden. Weil die Compliance-Anforderungen für Callcenter weiter steigen werden, können die Betreiber die integrierten Bordwerkzeuge aus Auditing und Reporting nicht hoch genug bewerten. Sie ersparen bei Revisionen und externen Prüfungen zeit- und kostenaufwendige Recherchen und bewahren vor mangelnden Rechercheergebnissen. Sie können für den Betrieb hohe finanzielle Schäden und/oder Strafzahlungen zur Folge haben. Callcenter-Betreiber können über diese Werkzeuge unter anderem nachvollziehen,

funkschau Grafik

Funktionsweise Single Sign-on



Der Agent muss sich nur noch einmal an seinem PC anmelden. Durch Single Sign-on wird er dann automatisch an allen Applikationen angemeldet, die er für seine tägliche Arbeit benötigt.

wie mit den anvertrauten Kundendaten intern umgegangen wurde.

Auf den Partner kommt es an

Eine Amortisierung sämtlicher mit dem SSO verbundenen Investitionen innerhalb von sechs Monaten ist durchaus möglich, wie Beispiele aus der Praxis beweisen. Gerade das Callcenter mit seinem mengenbezogenen Abrechnungsprinzip und einer permanenten Messung der Agentenanrufe eröffnet ideale Voraussetzungen, dem erreichbaren Return-on-Investment (RoI) auf den Grund zu gehen. Die meisten Einsparungen und Kosten können transparent und eindeutig zugeordnet und tabellarisch gegenübergestellt werden.

Aber nicht nur das SSO-Produkt, erweitert um Auditing und Reporting, ist bestimmend für den Erfolg des Vorhabens und die Ergebnisse des Projekts. Viel hängt von der Kompetenz und Erfahrung des Beraters, Integrators

und Dienstleisters ab, sämtliche Funktionalitäten an den richtigen Stellen Erfolg versprechend einzuplanen und einzusetzen. Dazu sollte der Partner sowohl fit im IT-Security- und Prozessumfeld als auch im Callcenter-Bereich sein. Leistungen zu Festpreiskonditionen sichern den Ertrag der SSO-gestützten Callcenter-Lösung ab. Zudem sollte der Partner der Wahl genügend Kompetenz und Erfahrung im organisatorischen wie im rechtlichen Bereich rund um den Callcenter-Betrieb einbringen. Denn auch organisatorisch sowie mit Blick auf Compliance und Datenschutz müssen mit dem Projekt die richtigen Weichen gestellt werden. Auch sollten alle Akteure frühzeitig an die Veränderungen herangeführt werden. Eröffnet der Partner zudem die Perspektive, danach den technischen Callcenter-Betrieb zu übernehmen, steht dem Betreiber aus dem Kostenblickwinkel heraus auch diese Dienstleistungsalternative offen. (CK)

Ausgesuchte Anbieter im Überblick

Unternehmen	Produkt	Internet
Evidian	Enterprise SSO	www.evidian.com
IBM	Tivoli Access Manager for Enterprise	www.ibm.com
Imprivata	Onesign	www.imprivata.com
Sun Microsystems	Open-SSO Enterprise	www.sun.com
Twinsec	Integrator	www.twinsec.com