



main {GRUPPE}

Gesellschaft für
Informationsverarbeitung mbH

Stammsitz

Lange Straße 54
70174 Stuttgart

Tel.: 0711 / 227 02 25

Fax: 0711 / 227 04 96

Niederlassung

Reudnitzer Straße 13
04103 Leipzig

Tel.: 0341 / 998 20 06

Fax: 0341 / 998 20 07

P R E S S E M I T T E I L U N G

Online-Beratungssystem – als Begriff oft missverstanden

Stuttgart / Leipzig. Alle reden über Kundenorientierung und Kundenbindung übers Internet. Chatrooms werden hoch gehandelt. Sie sind zwar kostenintensiv in Anschaffung und spätere-m Betrieb, doch wenn man trendy sein will, hat man einen solchen „Gesprächsraum“. Man will schließlich wissen, wo's beim Kunden drückt und ist somit direkt an der Front. Doch das kann man auch anders und vor allem preiswerter realisieren. Online-Beratungssysteme kommunizieren mit dem Nutzer, ohne dass Mitarbeiter „am anderen Ende“ die richtige Antwort in die Tastatur klopfen müssen.

Wer im Internet nach dem Begriff Online-Beratungssystem sucht, findet die verschiedensten Angebote, die nicht immer Beratungssysteme sind. Der Begriff an sich versinnbildlicht, dass

- ➔ **Online:** das System auf Internettechnologien basiert und rund um die Uhr verfügbar ist, aus Anbietersicht kostengünstig, wenig wartungsaufwändig sein und die Kundenbindung erhöhen soll. Aus Nutzersicht sollte es möglichst kostenlos sein, schnell zum Ergebnis führen und individuelle Angebote im Massenmarkt liefern.
- ➔ **Beratung:** auf individuelle Probleme eingegangen und dementsprechende Lösungen angeboten werden sollen, entsprechend der Nutzersituation die Beratungsmethode angepasst werden kann, das Fachwissen verschiedener Fachleute gebündelt und der Nutzer zielgerichtet informiert wird.
- ➔ **System:** innerhalb bestimmter Systemgrenzen (Internet, Intranet) Frage-Antwort-Spiele in verschiedenen Detaillierungsgraden zum Ergebnis führen, wobei Systeme an sich aus Komponenten (Fragen, Kriterien) und Subsystemen (Datenbanken, Formulare, Terminkalender, E-mail) bestehen.

Ein Online-Beratungssystem stellt also zielgerichtete Fragen, passt sich dem Nutzer stets an, vertieft oder überspringt Sachverhalte, je nach Relevanz, analysiert und sortiert die gewonnenen Informationen zur Echtzeit und reagiert mit nützlichen Fragen und maßgeschneiderten Ergebnissen. Die Ergebnisse können in Datenbanken gespeichert, Termine vereinbart und individuelle Informationen verschickt oder in Formulare übertragen werden.

Im Internet kursieren verschiedene Systeme, die als Online-Beratungssysteme gehandelt werden, oft aber nur einen Teil der Merkmale dieser abstrakten Begriffsdefinition erfüllen.

Die Verkehrspädagogische Beratung Lutz Kettwig bietet als Online-Beratung eine Art **Chatroom** mit passwortgeschützten Zugang. Man kann sich dann per Internet-Telefon online beraten lassen, wobei die Beratung kostenpflichtig ist.

Bechtle Direkt hat einen Online-Berater, der sich aber genauso wie die verkehrspädagogische Beratung als Chatroom entpuppt. Natürlich wird da auch Beratung angeboten – mit einem Agent. Und der kostet für ein Unternehmen jeden Monat ca. 5.000 Euro. Das summiert sich, wenn das Unternehmen vier oder fünf Agenten beschäftigt.

Ihr Ansprechpartner für Presse, Marketing und Vertrieb:

Katrin Munkelt, Tel.: 0341 / 998 20 10, E-mail: k.munkelt@main-gruppe.de

Die Dresdner Bank bietet eine Private Finanzplanung via Web, wo – nach im Voraus vereinbarten Termin – die Beratung mit einem menschlichen Berater am Bildschirm durchgeführt wird. Das System kann in bestehende Datenbanken zugreifen und bereits existierende Kundendaten zur Beratung hinzuziehen. Weiterer Vorteil ist, dass verschiedene Tarif-, Renten- oder Steuerrechner eingebunden sind. Die Dresdner Bank hat den Bereich der Subsysteme hervorragend in ihr Online-Beratungssystem eingebunden. Lediglich die Tatsache, dass man nicht eigenständig – also ohne Berater am anderen Ende – den Service nutzen kann, macht dieses Online-Beratungssystem nicht zu einem im 100-prozentigen Sinne.

Das Kompetenznetz Arbeitsschutz Nordrheinwestfalen bietet mit Komnet ein Online-Beratungssystem, hinter dem sich – nach Registrierung – eine **Wissens- bzw. Dialogdatenbank** verbirgt. Man kann eine Suchbegriff eingeben und erhält aus der Datenbank Standardantworten bzw. Musterdialoge. Der Beratungsgedanke ist hier nur im Ansatz realisiert, das System kein Online-Beratungssystem im Sinne der Definition.

Neben Chatrooms und Wissensdatenbanken benutzt STARKEY Laboratories GmbH einen **statischen Fragebogen** zur Online-Beratung. Für die Zwecke des Unternehmens ist diese Art der Beratung zweifelsohne ausreichend, jedoch werden die Aspekte der verschiedenen Beratungsmethoden oder dynamische Anpassung der Fragen an den Nutzer nicht realisiert. Die Franken Invest Kapitalanlagegesellschaft mbH stellt dagegen ein Online-Beratungssystem zur Verfügung, welches sich sowohl **dynamisch** dem Nutzer anpasst, den Detaillierungsgrad der Aktionen variieren kann und dem Nutzer mit individuellen Angeboten dient. Im Anschluss besteht die Möglichkeit, direkt zum Geschäft überzugehen oder Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen. Ein **Online-Beratungssystem** im eigentlichen Sinne.

Es stellt sich bei vielen Systemen die Frage, was Beratung eigentlich ist. Im realen Geschäft fragt der Verkäufer, warum man kommt. Wenn der Kunde das Produkt nicht kennt, beschreibt er es – ohne großartiges Fachchinesisch, in einfachen Worten. Der Verkäufer grenzt nun durch weitere Fragestellungen das Problem ein, schließt unrelevante Ergebnisse aus und bietet danach eine oder mehrere Lösungen oder Empfehlungen. Das ist Beratung – der Interessent **beschreibt** Eigenschaften und Ziele, der Verkäufer **führt ihn** zu Ergebnissen, die sein Problem lösen. Diesen Ansatz gilt es in Software umzusetzen.

Das System sollte – wie der Verkäufer auch – in **Echtzeit** auf die Fragen oder Antworten des Interessenten reagieren. Dieser braucht schließlich auch keine 10 oder 20 Sekunden, um auf eine Antwort zu reagieren. Stimmt die folgende Frage nicht mehr mit der gegebenen Antwort überein, wird sie binnen Bruchteilen von Sekunden gegen die richtige Frage ausgetauscht.

Bei manchen Systemen ist das gar nicht zu sehen. Man wundert sich nur, wenn es nach vier oder fünf Fragen schon die passende Antwort parat hat. Als wäre der „Weg“ dahin ganz persönlich für den Nutzer gemacht. Ein weiteres wesentliches Merkmal von Beratung und Beratungssystemen ist demnach die **Produktempfehlung**, der Lösungsvorschlag oder die individuelle Information. Werden Online-Beratungssysteme z.B.

- ➔ Shoppingsystemen vorgeschaltet, kann der für den Nutzer persönlich eingerichtete Shop folgen – Hosen in seiner Größe und seiner Lieblingsfarbe, Taschen in seinem Stil und Turnschuhe passend zur Farbe des Freizeitanzuges.
- ➔ auf Webseiten von Zeitarbeitsfirmen eingesetzt, erhält der Anwender drei aktuelle Angebote, die seiner Ausbildung, Qualifikation oder Erfahrung entsprechen. Alle anderen, die nicht sein Profil betreffen, bekommt er gar nicht zu Gesicht. Kurz und schmerzlos werden die uninteressanten Inhalte herausgefiltert.

An der Stelle schließt sich nun die nächste wichtige Funktion derartiger Systeme an: Wenn der Interessent immer noch unschlüssig sein sollte oder weitergehende Fragen hat, die das System nicht abdecken kann, wird der **Kontakt zum Unternehmen** hergestellt. Dieser kann sich als E-mail-Anfrage, die direkt aus dem Beratungsvorgang heraus gestartet wird, oder als Terminanfrage gestalten. In beiden Fällen bekommt der Kundenbetreuer das komplette Beratungsprofil übermittelt. Dieser weiß, welche Dialoge durchlaufen, welche Antworten gegeben und welche Varianten durchgespielt wurden. Die Produktempfehlung oder Information liegen ihm vor. Er spart somit die Zeit der „Bestandsaufnahme“ und kann sein Kundengespräch sofort mit speziellen Fragen beginnen.

Optional kann der Anwender sein **Profil speichern**, um später wieder darauf aufzusetzen, die Beratung zu beenden oder die Ausgangswerte in verschiedenen Varianten durchzuspielen.

In ihrer Technologie ausgereifte Online-Beratungssysteme können von allen Anwendern den Besuchsverlauf, das Verhalten des Nutzers während der Anwendung und alle getroffenen Angaben erfassen – die **Clickstream- und Businessdaten**. Somit ist eine lückenlose Analyse der Online-Beratungen für ein Unternehmen möglich. Denn es ist wichtig zu wissen, wie die Beratung an sich genutzt wird, wo vielleicht sehr viele Nutzer abbrechen – vielleicht aus Verständnismangel – und wie viele Nutzer im Anschluss mit dem Unternehmen in Kontakt treten. Das ist letztendlich das Ziel eines derartigen Services – Kunden durch Mehrwert auf der Webseite an das Unternehmen zu binden und **Geschäfte anzubahnen**. Anzubahnen! Eine Online-Beratung muss nicht zwangsläufig mit dem Kaufabschluss enden. Es ist für das Unternehmen ein großer Erfolg, wenn der Nutzer sich einen Termin mit dem Kundenbetreuer vereinbart, um Details zu besprechen. Der Aspekt der **Vorberatung** kommt hier zum Tragen. Dem Vertrieb werden qualifizierte Kontakte zur Verfügung gestellt und der Mitarbeiter geht optimal vorbereitet ins Kundengespräch.

Für die Vertriebsunterstützung ist es sinnvoll, wenn die Systeme auch **offline**, z.B. auf Laptops der Außendienstmitarbeiter oder als Terminlösung auf Messen, laufen. So kann der Außendienstler beim Kunden auf ein vertriebsunterstützendes Mittel zurückgreifen und muss nicht, wie bei vielen Vertretern zu sehen, mit schweren Katalogen und Aktenkoffern anreisen.

Unternehmen, die in derartige Software investieren, wollen selbstverständlich keine „Lösung von der Stange“. Für Anbieter von Beratungssystemen ist es daher notwendig, eine Technologie anzubieten, die eine **individuelle Gestaltung der Online-Beratung** hinsichtlich unternehmensspezifischer Themen so zulassen, dass die Kosten für die Entwicklung nicht ins Uferlose steigen oder die Entwicklungszeiten nicht größer als vier bis acht Wochen sind. Die Kosten und die Umsetzungszeit müssen für die Unternehmen überschaubar sein und spätere „Wartungsarbeiten“ unproblematisch durchzuführen sein. Unter Wartung zählt z.B., wenn festgestellt wurde, dass an einer Stelle die Dialoge unglücklich formuliert oder ungenau wurden. Das kann man aus den Analysen der Clickstream- und Businessdaten herauslesen. Dann sollten sie ausgetauscht, erweitert oder einfach geändert werden können, ohne wieder ein achtwöchiges Projekt daraus zu machen.

Der Begriff Online-Beratungssystem oder Online-Beratung kann demnach als einfacher Service und Mehrwert in Form eines Chatrooms auf der Webseite verwendet werden. Der Chatroom stellt eine Alternative zum Telefon oder zur E-mail-Anfrage dar, wobei der Agent sehr gut auf die Individualität der Kunden eingehen kann. Beratung übers Internet kann aber auch professionell durch „vollautomatische“ Software durchgeführt werden, die ohne Agent arbeitet und Schnittstellen zu Datenbanken oder anderen Systemen bietet. Letztendlich entscheidet die Philosophie der Unternehmen und die Kosten für das eine oder das andere. Der Begriff ist vielseitig belegt – oft auch missverstanden, weil er sehr vieldeutig ist.

www.beratungssystem.de
September 2002