DB DIALOG TELEFONSERVICE GMBH

MIT HILFE DER VOICE-OVER-IP-LÖSUNG SERVICE VERBESSERN UND KOSTEN SPAREN

„Mit der SAP-Business-Communications-Management-Lösung sparen wir jährlich einen sechsstelligen Betrag an Kosten für vermittelte Gespräche."

Jürgen Meierotte, Leiter Technik Customer Solutions, DB Dialog Telefonservice GmbH

AUF EINEN BLICK

Unternehmen
- Name: DB Dialog Telefonservice GmbH
- Standort: Berlin, Frankfurt, Hamm, Hannover, Karlsruhe, Schwerin
- Branche: Dienstleister
- Produkte und Services: Strategische und operative Kundenserviceleistungen im In- und Outbound
- Umsatz: 45 Mio. EUR (2007)
- Mitarbeiter: 1.800
- Internetadresse: www.db-dialog.de

Die wichtigsten Herausforderungen
- Die alte Telefonanlage war mit dem hohen Anruferaufkommen überfordert
- Auswertungen waren jeweils nur für einzelne Standorte möglich

Projektziele
- Kundenservice verbessern
- Zusätzliche Services flexibel nutzen
- Kosten für Weiterleitungen von Gesprächen reduzieren
- Entlastung der Standorte durch ein virtuelles Callcenter
- Systemweites Monitoring und Reporting
- Multimediarouting für Telefonate, Kurznachrichten (SMS), E-Mails

SAP-Lösungen und -Services
SAP Business Communications Management

Highlights der Implementierung
- Risiko- und unterbrechungsfreie Integration der neuen Lösung in die IT-Umgebung der Deutschen Bahn AG
- Vernetzung aller Niederlassungen zu einer virtuellen Einheit

Entscheidung für SAP
- Schnelle und einfache Implementierung neuer Services
- Umfangreiche Funktionalitäten
- Offene Systemstandards ermöglichen technologische Integration in bestehende Callcenter-Infrastruktur
- Zukunftssichere Lösung durch moderne IP-Technologie
- Vereinbarkeit mit Unternehmenszielen und Firmenstrategie

Nutzen
- Schneller und flexibler Aufbau neuer Servicehotlines möglich
- Qualitätssicherung durch bereichsübergreifende Analyse von Wartezeiten, Gesprächsdauer und -anzahl
- Technische Voraussetzungen für größeres Dienstleistungsspektrum (Outboundcalls) gegeben
- Neue Services und Funktionen, z. B. Gesprächsaufzeichnung
- Deutlich geringere Kosten für Anrufweiterleitungen

Vorhandene Systemlandschaft
- HP-Server
- SQL-Server-2005-Datenbanken
- Betriebssystem Microsoft Windows Server 2003

SAP® BUSINESS COMMUNICATIONS MANAGEMENT

NEUE SERVICES SCHNELL IMPLEMENTIEREN, KUNDEN-SERVICES VERBESSERN

Die DB-Tochter DB Dialog hat die Weichen ihrer Callcenter für die Zukunft gestellt: Mit den erweiterten Möglichkeiten der Software SAP® Business Communications Management erreicht das Unternehmen durchgehend hohe Sevicelevel und erschließt sich neue Märkte.

Für viele Kunden der Deutschen Bahn AG beginnt die Reise schon lange, bevor sie im Zug sitzen. Weil nicht alle Fahrgäste vertraut sind im Umgang mit Onlinebuchungssystemen, bietet die Bahn nahezu alle Services auch telefonisch an. So können sich Reisende von Servicemitarbeitern ihre Verbindungen zusammenstellen lassen, aktuelle Fahrplanänderungen erfragen oder Tickets buchen. Alle Anfragen landen in den sechs Callcentern der DB-Tochter DB Dialog Telefonservice GmbH. Diese betreut mehr als 30 verschiedene Services, darunter auch das BahnCard-Programm, das Beschwerdemanagement und die Auskunft für Fundsachen. Mehr als zwölf Millionen Kundenkontakte pro Jahr kommen so zu Stande, etwa neun Millionen davon sind telefonisch.

Fahrplanänderungen schnell kommunizieren

In den vergangenen Jahren stellte sich heraus, dass besonders die schnelle Reaktion auf unvorhergesehene Ereignisse enorm wichtig für den Kundenservice der Bahn ist. Weil es beispielsweise bei wetterbedingten Unregelmäßigkeiten zu Fahrplanänderungen kommen kann, steigt die Nachfrage nach Informationen in diesen Fällen besonders stark an. „Mit der bisher vorhandenen Telefonielösung konnten wir nicht schnell genug auf solche Ereignisse reagieren. Die Anlage bestand aus mehreren Komponenten unterschiedlicher Hersteller. Eine standortübergreifende Krisenhotline aufzubauen, war nur sehr schwer möglich“, sagt Jürgen Meierotte, Leiter Technik Customer Solutions bei DB Dialog. Unter anderem aus diesem Grund entschloss sich DB Dialog, das gesamte Kommunikationssystem auf eine einheitliche Basis zu stellen: SAP Business Communications Management.

Kosten senken, Auslastung erhöhen

Für DB Dialog war vor allem der Kostenfaktor ausschlaggebend bei der Entscheidung für SAP. Besonders im Bereich Weiterleitungsgebühren waren in der Vergangenheit größere Summen aufgelaufen, die eingespart werden sollten. „Bahnkunden, die eine Servicenummer wählen, landen automatisch in einem unserer sechs Callcenter. Dabei spielt es zunächst keine Rolle, ob ein Mitarbeiter in der Niederlassung Berlin, Frankfurt, Hamm, Hannover, Karlsruhe oder Schwerin den Anruf beantwortet“, so Meierotte. Bei speziellen Fragen oder Problemen verbindet der Mitarbeiter das Gespräch jedoch an besonders geschulte Agenten – je nach Verfügbarkeit auch an anderen Standorten. Bei der bisherigen Telefonie via ISDN fielen für diese Weiterleitung Gebühren an. „Monatlich summierte sich das auf mehrere tausend Euro. Mit SAP Business Communications Management sparen wir diese Kosten komplett ein“, erklärt der Technikleiter.

Mit der SAP-Lösung erreicht das Unternehmen gleichzeitig einen höheren Servicelevel, da die Ressourcen in den Callcentern besser eingesetzt werden können. So schließt das System Mitarbeiter standortübergreifend zu einer virtuellen Einheit zusammen und lässt sie als Gruppe agieren. Je nach Gesprächsaufkommen unterstützen die Mitarbeiter in Schwerin beispielsweise automatisch das Team in Berlin. „Mit Hilfe von SAP Business Communications Management erreichen wir so einen sehr hohen Servicelevel und bieten unseren Kunden Dienstleistungen hervorragender Qualität“, sagt Meierotte. Etwa 90 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen – ein überdurchschnittlich guter Wert, mit dem sich DB Dialog deutlich von seinen Mitbewerbern abhebt.

Die zentrale Steuerung über eine einheitliche Plattform unterstützt diese hohen Anforderungen. Statt unterschiedlicher Oberflächen und Werkzeuge benutzen alle Niederlassungen die identischen Überwachungs- und Analysetools. Das operative Management hat jederzeit genau die Situation in den einzelnen Callcentern und das Gesamtergebnis im Blick: Wie viele Agenten sind angemeldet? Welche „Skills“, also Befähigungen, sind im Einsatz? Wie hoch ist das Anruferaufkommen?

Effiziente Planung unterstützen

Mit dem umfassenden Überblick über alle Callcenter lassen sich Mitarbeiter sehr viel schneller und effizienter

„Ganz nach dem Motto: ‚Die Technik folgt den Prozessen' hat alles von Anfang an funktioniert, völlig reibungslos."

Jürgen Meierotte, Leiter Technik Customer Solutions, DB Dialog Telefonservice GmbH

einplanen. Die Einsatzleiter müssen sich nicht für jede Niederlassung neu orientieren. Zum anderen liefern genaue Auswertungen Echzeitinformationen über die Auslastung – und damit die Chance auf eine schnelle Reaktion.

„SAP Business Communications Management liefert uns umfangreiche Daten, die für alle Niederlassungen gleich formatiert sind. Dadurch besitzen wir eine einheitliche Basis für sehr genaue, einheitliche Auswertungen. Das war vorher mit den unterschiedlichen Anlagen verschiedener Hersteller nicht möglich", sagt Meierotte. „Wir erhalten auf diese Art ein klares Bild unserer Leistungsfähigkeit. Das ist eine wichtige Voraussetzung, um Kapazitäten vorausschauend zu planen."

„Mit Hilfe von SAP Business Communications Management erreichen wir einen sehr hohen Servicelevel und bieten unseren Kunden Dienstleistungen hervorragender Qualität."

Jürgen Meierotte, Leiter Technik Customer Solutions, DB Dialog Telefonservice GmbH

Auf diese Art richtete DB Dialog bereits vor dem Ende der Testphase von SAP Business Communications Management erfolgreich eine Kundenhotline über mehrere Niederlassungen hinweg ein. Das Sturmtief „Kyrill" hatte Anfang des Jahres 2007 bei der Bahn für erhebliche Fahrplanänderungen gesorgt. Die Lösung befand sich zu dieser Zeit kurz vor dem offiziellen Start. Weil zeitnah zusätzliche Servicekräfte für die Fahrgastinformation benötigt wurden, gab die Projektleitung grünes Licht für den Livebetrieb. Innerhalb kürzester Zeit konnten dank des IP-gestützten Systems tausende Anfragen beantwortet werden. Weil sich die Callcenter bei hohem Anruferaufkommen gegenseitig entlasten, bleibt der Service für die Kunden hoch.

Gespräche zur Qualitätssicherung aufzeichnen

Für die Agenten in den Callcentern ist die Umstellung weitgehend unbemerkt verlaufen. „Unser Ziel war, so ‚geräuschlos' wie möglich vorzugehen. Mit der neuen Lösung hat sich weder für unsere Mitarbeiter an den Telefonen noch für unsere Kunden etwas geändert. Das hat den Umstieg enorm erleichtert", erklärt Meierotte. Sämtliche Services der alten Anlage wurden eins zu eins abgebildet. „Ganz nach dem Motto: ‚Die Technik folgt den Prozessen' hat alles von Anfang an funktioniert, völlig reibungslos", erinnert sich der Technikleiter.

Im zweiten Projektschritt prüft DB Dialog nun die vielfältigen Möglichkeiten, die SAP Business Communications Management über die bisherigen Prozesse hinaus bietet. Besonders die qualitätsunterstützenden Maßnahmen sind dabei von Bedeutung. Beispielsweise soll zukünftig mit Einverständnis der Kunden die Möglichkeit zur Gesprächsaufzeichnung genutzt werden. „Das dient einerseits der Qualitätssicherung, andererseits der Sicherheit. Rechtlich dienen die Gesprächsprotokolle als Beweismittel", sagt Meierotte.

Mehr Kontaktkanäle für die Kunden

Interessant ist auch die Option des Multi Messaging, also die Integration von E-Mail, Kurznachrichten (SMS) und Sprache auf einer einzigen Plattform. Dadurch stehen den Kunden noch mehr Kontaktmöglichkeiten offen, um an Informationen zu gelangen oder Services in Anspruch zu nehmen. DB Dialog stellt mit dem Multi-Channel-System sicher, dass die Servicequalität auf allen Kontaktkanälen gleich hoch ist.

Von der Möglichkeit, Smartphones in das System zu integrieren, profitiert vor allem die Führungsebene von DB Dialog. „Etwa 40 Personen haben den Status ‚Leiter'. Dazu gehört die ständige Erreichbarkeit", so Meierotte. „In SAP-Software lassen sich Smartphones einbinden, die im Büro das kostenlose WLAN-Netz für Telefonverbindungen nutzen. Unterwegs bucht sich das Handy ganz normal ins Mobilnetz ein." Ein weiterer Vorteil der Smartphone-Integration: Der persönliche Erreichbarkeitsstatus lässt sich am Gerät einstellen. Kollegen sehen dann, dass man beispielsweise in einer Konferenz und nicht erreichbar ist. Das Management ist zudem mit nur einem Telefon immer und überall erreichbar. Für Jürgen Meierotte ein ganz klarer Vorteil der Lösung: „Statt mehrere Adressbücher in verschiedenen Datenbanken zu pflegen, stehen Kontakte aus einer Quelle immer aktuell zur Verfügung. Das ist ein eindeutiger Vorteil zur bisherigen Festnetz-/Mobiltelefonkombination."

Ideale Basis für Weiterentwicklung

Mit der IP-basierten Kommunikationslösung von SAP geht DB Dialog einen entscheidenden Schritt in die Zukunft – vor allem hinsichtlich des Leistungsportfolios. Momentan besteht das Angebot des Dienstleisters hauptsächlich aus Inboundgesprächen und -services. In Kürze soll etwa ein Viertel des Umsatzes auch mit Outboundleistungen erwirtschaftet werden. „Wir planen eine starke Vergrößerung dieses Bereichs innerhalb der nächsten zwölf Monate. Dazu gehören eine Vielzahl neuer Mitarbeiter und eine breitere Palette an Services", erklärt Technikleiter Meierotte.

SAP Business Communications Management bietet dafür technisch ideale Erweiterungsmöglichkeiten: Die Lösung ist beliebig skalierbar. Neue Mitarbeiter und sogar ganze Standorte lassen sich unkompliziert einbinden. Sie unterstützt sowohl Inbound- als auch Outboundcallcenter und ist gleichzeitig eine ideale Kommunikationsplattform für die Unternehmenstelefonie.

Auf diese Art kann DB Dialog schnell auf Marktanforderungen reagieren und Ressourcen flexibel einsetzen. „Die offene Lösung ermöglicht es uns, leicht Anpassungen vorzunehmen. Beispielsweise benötigen wir für das Kampagnenmanagement bei Outboundaufträgen keine neue Technik. Das Werkzeug dafür lässt sich ganz einfach in SAP Business Communications Management implementieren", sagt Meierotte abschließend.

SAP Deutschland AG & Co. KG
Hasso-Plattner-Ring 7
69190 Walldorf
T 08 00 / 5 34 34 24*
F 08 00 / 5 34 34 20*
E info.germany@sap.com

www.sap.de
Kostenloser Online-Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

* gebührenfrei in Deutschland

50 090 286 (10/12)
© 2010 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. in den USA und in anderen Ländern.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.