versatel

Service-Qualität und Effizienz auf Knopfdruck durch den Einsatz eines Knowledge Management Systems

Dr. Greg Kiss, Versatel AG

12. Mai 2009

Agenda

versatel

1. **Versatel und die initiale Situation**
2. **Hauptanforderungen an ein KMS**
3. **Projektziele und Details**
4. **KPIs und Erfolgsfaktoren**
5. **Folgeprojekt: visavis-online**

Unternehmensprofil
Starke Präsenz im Markt

versatel

- Die Versatel AG ist …
  - ✓ einer der führenden Anbieter von Sprach-, Internet-, TV- und Datendiensten für Privat- und Geschäftskunden auf dem deutschen Markt.
  - ✓ gemessen am Umsatz der drittgrößte alternative infrastrukturbasierte Telekommunikationsanbieter für Privat- und Geschäftskunden in Deutschland.
- Unsere Strategie basiert auf...

Unternehmensprofil
Wettbewerbsvorteil ist unser eigenes Netz

versatel

- Eigenes hochmodernes und leistungsfähiges Glasfasernetz in 12 der 16 Bundesländer sowie in 32 der 50 größten Städte.
- Gesamtlänge des Versatel-Netzes: über 38.000 Kilometer. Davon 29.000 Kilometer auf Regional- und Stadtnetzebene. In Bezug auf die Netzlänge ist Versatel damit die Nummer 2 im deutschen Markt.
- Zusammenschluss der Kabelinfrastruktur mit den unternehmenseigenen Citynetzen.
- Hohe Bandbreiten durch regionalen FTTx-Ausbau.

Unternehmensprofil
Multi-Segment Strategie

versatel

DAIMLER

MC MEDIA CONSULTA

UNABHÄNGIGES MEINUNGSFORSCHUNGSINSTITUT INFO GmbH

MEDIENGRUPPE DR. HAAS GMBH

LN Lübecker Nachrichten

e·on Hanse

ORCO GERMANY

Sparkasse Münsterland Ost

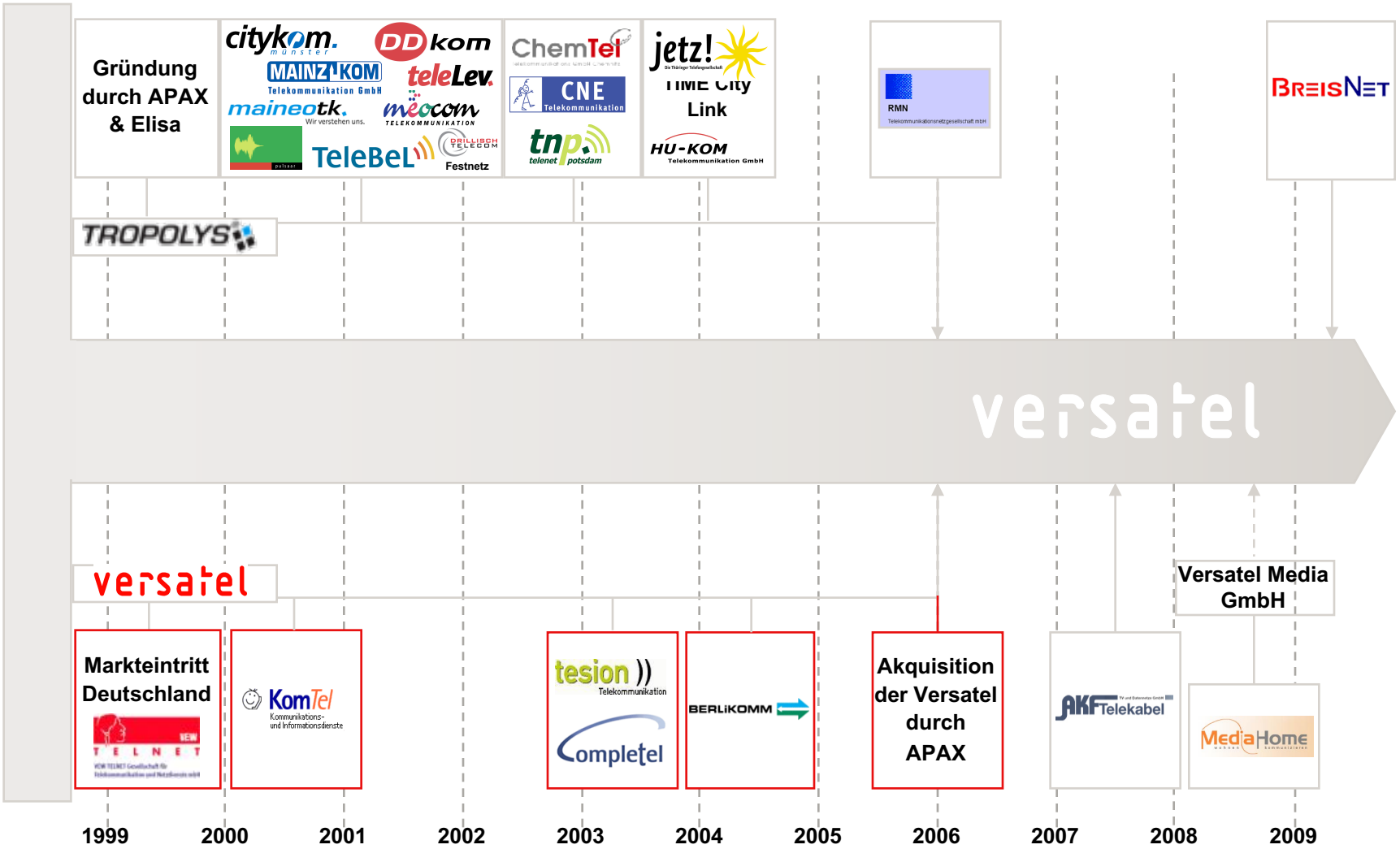
Beyersdorf

ifm

EVAG WIR BEWEGEN ESSEN

Unternehmensprofil
Erfolgreicher Konsolidierer

versatel

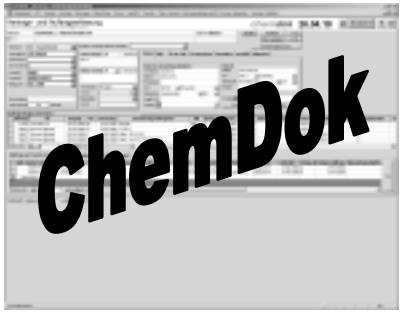


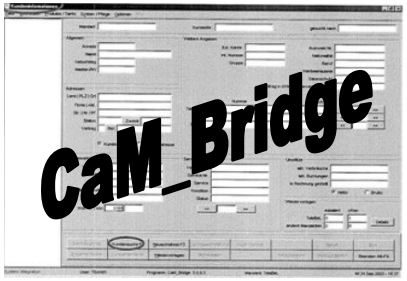
Initiale Situation
Kundendaten in 3 verschiedenen CRM Systemen

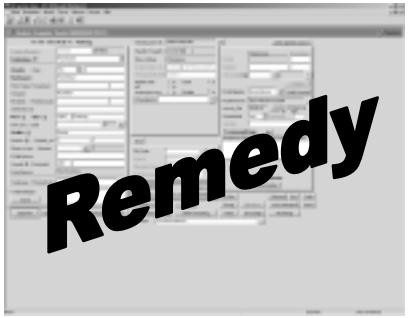
versatel

Kunden | **Call Center** | **CRM Systeme**

?







Initiale Situation
Hotline Performance und Service Kosten

versatel

Wachstum

- Zusammenschluss von mehr als 20 City-Carriern
- Kundenwachstum von bis zu 20% p.a.
- Mehr als 900 Tarife aufgrund der Unternehmenshistorie

Resultate

- Heterogene telefonische Kundenbetreuung
  - Inkonsistente Qualität in den Call Center Prozessen
  - Unterschiedliche Wissensstände der Agenten untereinander und zwischen den Dienstleistern
  - Hohe Fluktuationsrate (bis zu 26%)
- Anstieg des Anruf-Aufkommens um 10% p.a.
- Anstieg der Wiederholanrufe um 15% p.a.
- Hohe Änderungsquote in den Geschäftsprozessen
- Hohe Anzahl an Störungstickets aufgrund technischer Vorkommnisse

Agenda

versatel

1. Versatel und die initiale Situation
2. **Hauptanforderungen an ein KMS**
3. Projektziele und Details
4. KPIs und Erfolgsfaktoren
5. Folgeprojekt: visavis-online

Hauptanforderungen
Suche nach prozessorientiertem Support Tool

versatel

Hauptanforderungen an die zu implementierende Lösung:

- Einführung eines IT-unterstützten Tools auf Basis moderner Technologien (Automatisierung)
- Implementierung einer prozessorientierten Abwicklung von Anrufen (Standardisierung)
- Kompatibilität und Integration in die bestehende IT-Infrastruktur
  - CRM-System
  - ACD (Automatic Call-Distribution)
  - IVR (Interactive Voice Response)
  - CTI (Computer Telephony Integration)

"ATTENSITY SERVICE"
provided by Attensity

Projektstart: visavis

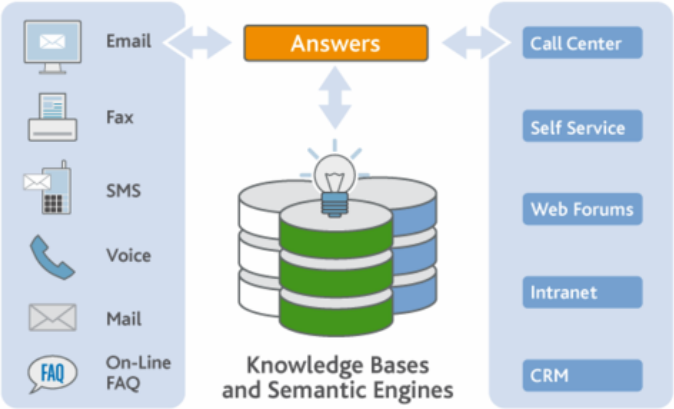
versatel **i**ntegrated **s**ervices **a**nd

versatel **i**ntelligent **s**earch

Hauptanforderungen
Vorteile der Attensity Service Lösung

versatel

- Attensity Service ermöglicht Agenten und Kunden einen schnellen **Zugang zu den aktuellsten Informationen und Prozessen**
- Robustes Knowledge Management kombiniert mit intelligenter Suche ist für Agenten die einzige Möglichkeit, effektiv und effizient auf immer herausfordernde Kundenerwartungen zu reagieren.



- Kunden erhalten einen einheitlichen Service über alle Eingangskanäle.
- Durch die Flexibilität eines effektiven Self-Services, entscheiden sich Kunden für kostengünstigere Kommunikationskanäle, was eine enorme Effizienzsteigerung bewirkt.
- **Höchstmaß an Integrationsfähigkeit** in die bestehende IT-Infrastruktur, auf Basis **offener Technologien und Schnittstellen**, sowie effizientem Support in der Kreation und Distribution

Agenda

versatel

1. Versatel und die initiale Situation
2. Hauptanforderungen an ein KMS
3. **Projektziele und Details**
4. KPIs und Erfolgsfaktoren
5. Folgeprojekt: visavis-online

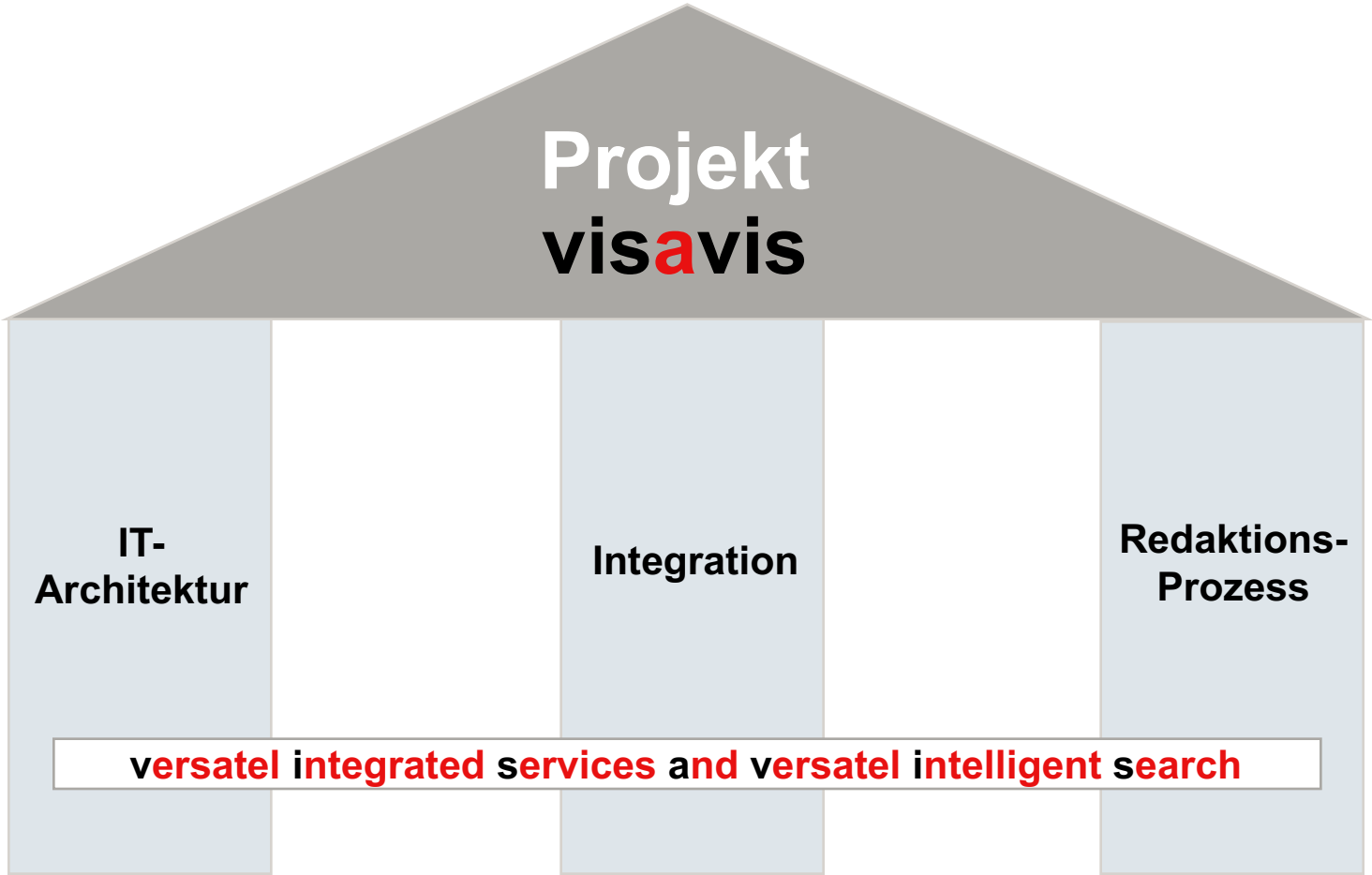
Projektziele
Erhöhung First Call Fix Rate & Reduzierung Call Volume

versatel

- Verbesserung der Erstlösungsquote durch Erhöhung der Kompetenzen und Expertise von Agenten.
- Daraus resultierende Senkung der Anzahl von Störungstickets, die in die interne 2nd Line weitergeleitet werden.
- Reduzierung des Anrufaufkommens durch Bereitstellung einer einheitlichen Kundenansprache und Prozessorientierung.
- Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT) pro Anruf durch die Optimierung von Prozessen für
  - ✓ optimierte Diagnosen,
  - ✓ verbesserte Abläufe,
  - ✓ ein hohes Maß an Integration.
- Schnellere Fehlerbehebung bei Störungstickets durch Bereitstellung standardisierter und vor allem relevanter Informationen (Störungstickets in gewünschter Qualität).

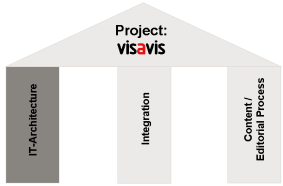
Projektziele
Drei wesentliche Sub-Projekte

versatel



Projektdetails
Implementierung der Attensity Service Architektur

versatel



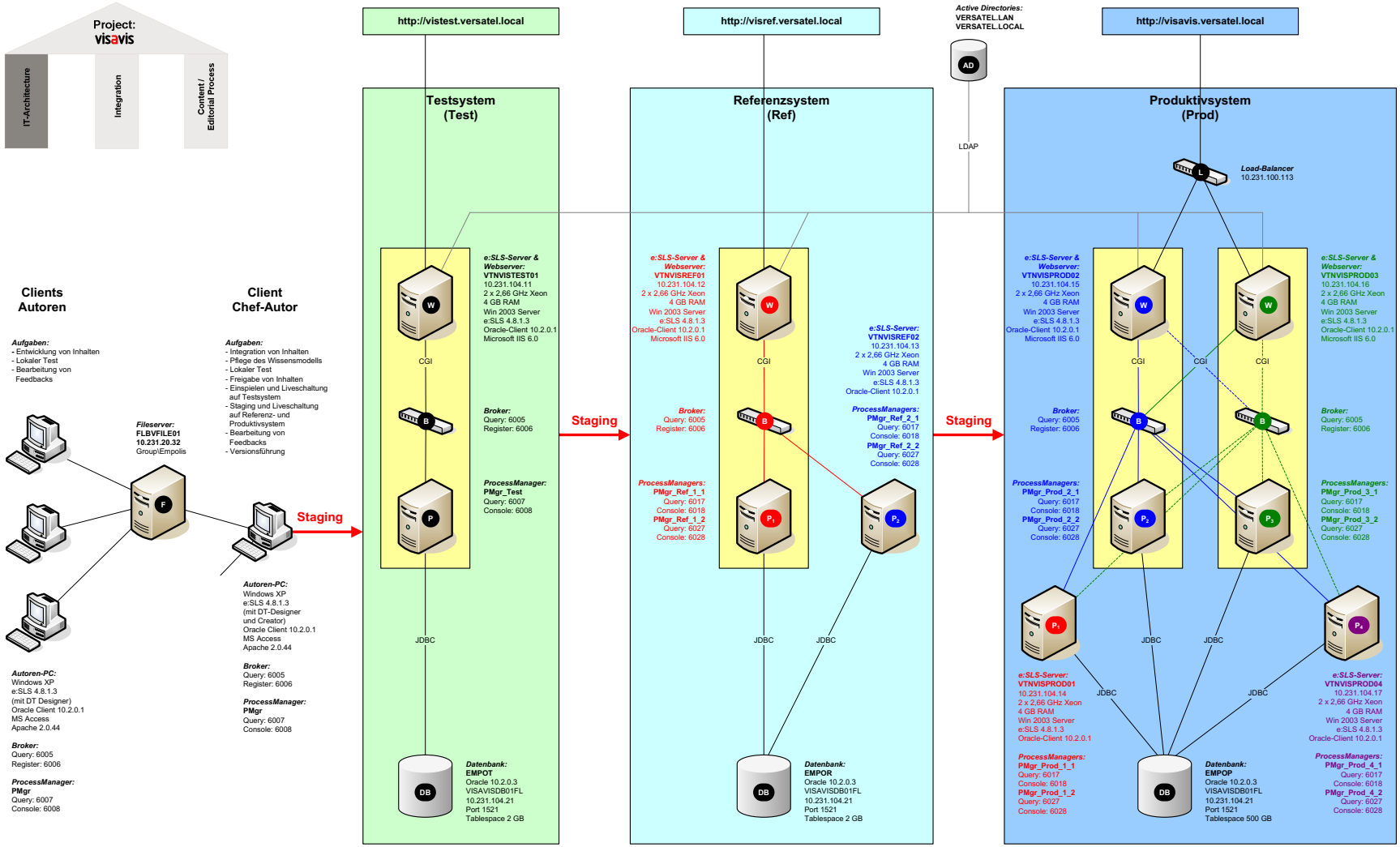
Implementierung der technologischen Basis-Architektur:

- Aufsetzen eines modernen, hoch verfügbaren System-Verbundes auf Basis einer Three Tier Architektur – bestehend aus sieben Applikationsservern, vier Web-Servern und zwei Datenbank-systemen.
- Implementierung einer individuellen grafischen Benutzeroberfläche und eines Versatel-spezifischen Wissensmodells.

Der Aufbau der Architektur benötigte 2,5 Monate.

Projektdetails

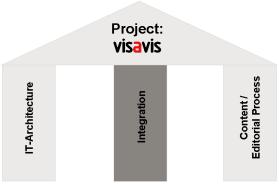
Three-Tier System bestehend aus diversen App/Web Servern



Projektdetails

Integration von Attensity Service in bestehende Infrastruktur

versatel

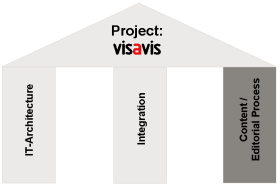


Integration in die bestehende IT-Landschaft, insbesondere in das CRM-und das IVR/CTI-System.

- Übermittlung relevanter Informationen aus dem IVR/CTI-System in das CRM-System für eine spätere Nutzung in Attensity Service (Identifizierung des Kunden und des Kundenanliegens aus der IVR).
- Transfer wichtiger Informationseinheiten aus dem CRM-System in Attensity Service (Vertrags- / Verbindungsinformationen, genutzte Produkte etc.) mit drei wesentlichen Zielsetzungen:
  - Initiierung einer Suche, um den zum Kundenanliegen passenden Einstieg zu finden.
  - Anzeige wichtiger Kundeninformationen.
  - Automatische Beantwortung von Fragen im Prozessablauf in Attensity Service ohne die Notwendigkeit einer Recherche im CRM-System.

Projektdetails
Implementierung des Inhalts- und Redaktionsprozesses

versatel



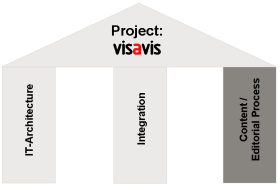
Etablierung des Redaktionsprozesses zur Implementierung von Entscheidungsbäumen.

- Bestimmung der Redaktionsorganisation (Chefredaktion, Management, Mitarbeiter)
- Bestimmung und Umsetzung folgender Prozesse:
  - Content Management
  - Feedback Mechanismen
  - Change Management
  - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Implementierung des Inhalts und der Entscheidungsbäume.

Die Implementierung aller relevanten Redaktionsprozesse benötigte 14 Monate und beinhaltete das Design eines initialen Sets von Entscheidungsbäumen und die Übergabe in die operative Geschäftstätigkeit.

Projektdetails
Stringente Gesprächsführung durch Entscheidungsbäume

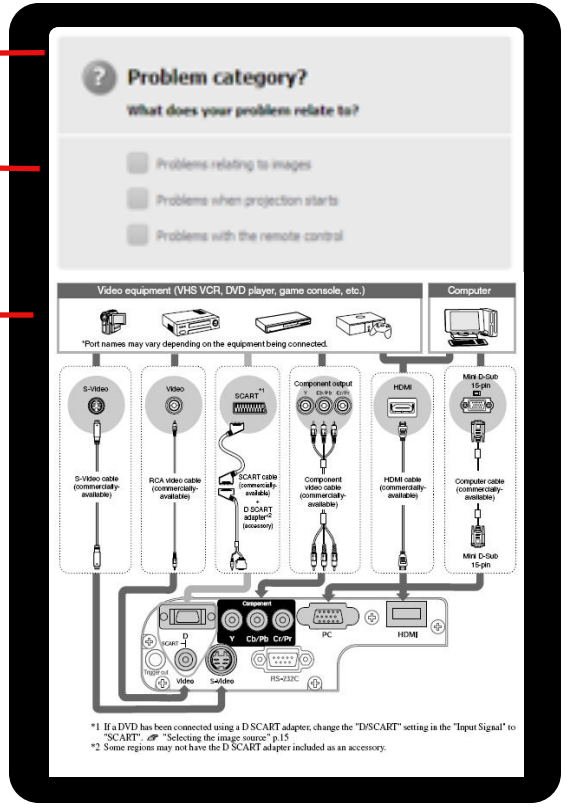
versatel



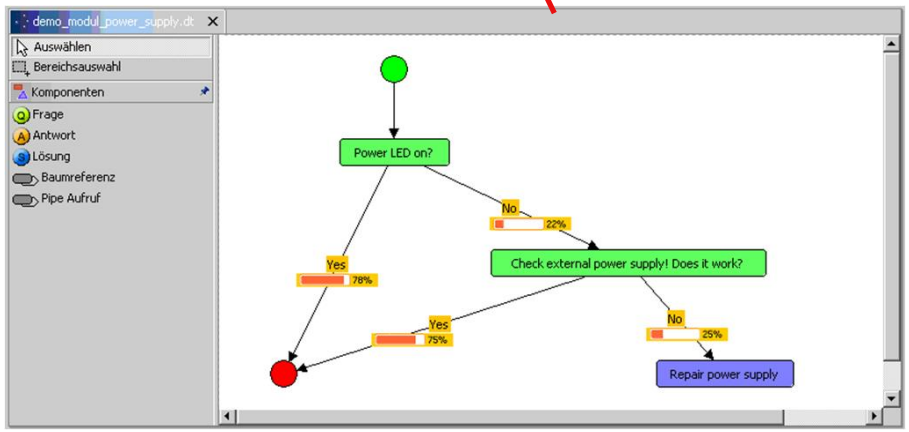
Frage

Antwort

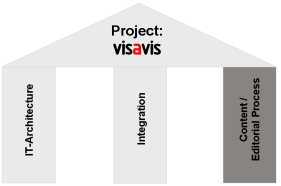
Contextsensitive zusätzliche Informationen aus zentraler Knowledge Base und weiterer Schnittstellen



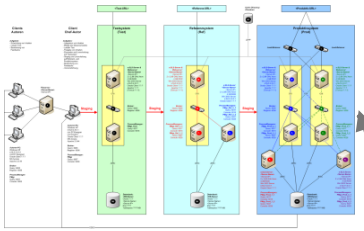
Einfache Editierfunktionen



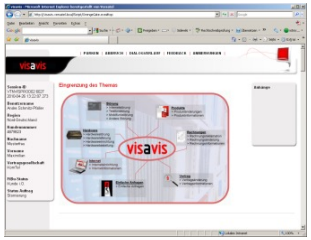
Projektdetails
Übersicht des Redaktions- und Feedbackprozesses



Attensity-System



Webapplikation



Qualitätsaudit
Einspielung neuer Bäume

Bereitstellung
Feedback
(systemisch)

Nutzung

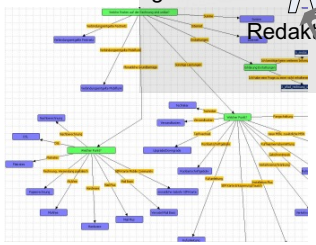
versatel

Abstimmung,
Audit, Review

Chef-Redaktion

Nutzung system.
Feedback

Entscheidungsbäume



Redakteure

Dienstleister Kundenbetreuung

Kundenbetreuer

Kundenbetreuer

Freigabe Bäume
Baumpaten
Abstimmung

Coaching

Bereitstellung
Feedback
(prozess.)

Teamleiter

Baumentwicklung
(gemeinschaftlich)
Abstimmung

Baumpate
(Kundenbetreuer)

Agenda

versatel

1. Versatel und die initiale Situation
2. Hauptanforderungen an ein KMS
3. Projektziele und Details
4. KPIs und Erfolgsfaktoren
5. Folgeprojekt: visavis-online

KPIs und Erfolgsfaktoren
Entwicklung & Einsatz von 1.200 Entscheidungsbäumen

versatel

Return on Investment	**7 Monate**
Redaktionsteam operativ	**4,5 FTE**
Nutzung des Systems	▪ 350 Callcenter-Agenten (extern) ▪ 100 technische Mitarbeiter (intern)
Inhalt	▪ 1.200 Entscheidungsbäume mit ca. 170.000 unterschiedlichen Lösungswegen ▪ 350 suchbare Dokumente im CRM-Trainingsbereich ▪ 17.000 technische Dokumente für die interne 2nd line
Integration und Automatisierung	▪ Transfer von 120 Informationseinheiten vom CRM- in das Knowledgemanagement-System mit einer Automatisierungsquote von 65%! ▪ Automatische Erstellung von 14.000 Störungstickets pro Monat.

KPIs und Erfolgsfaktoren

Callvolumina, Tickets & Lösungszeit wurden reduziert

versatel

	2008	2009	Trend
Erstlösungs-quote	54%	77%	↗
AHT	396 Sek.	355 Sek.	↘
Quote Störungs-tickets	24%	17%	↘
Tickets geschlossen < 24 Stunden	39%	54%	↗

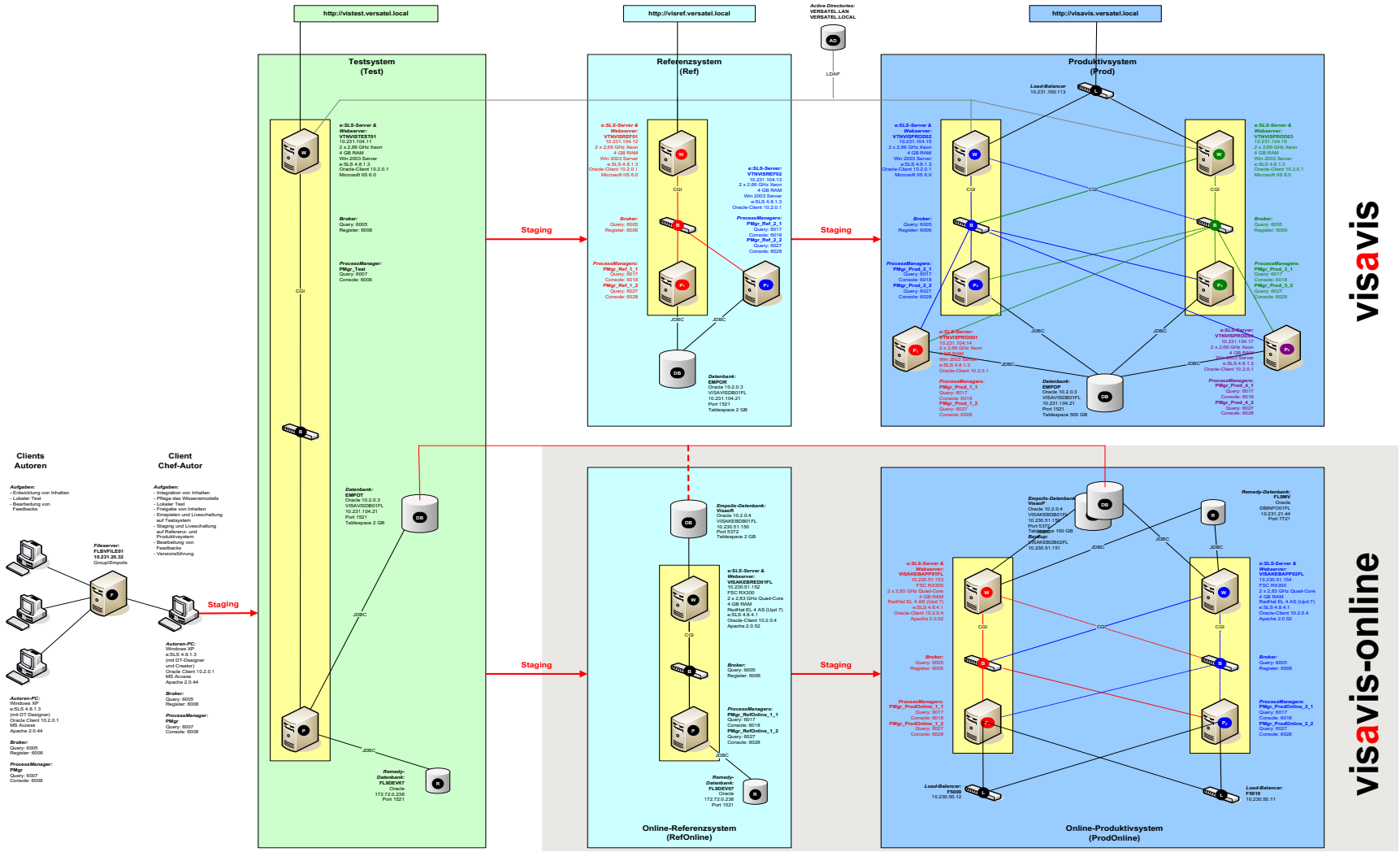
Agenda

versatel

1. Versatel und die initiale Situation
2. Hauptanforderungen an ein KMS
3. Projektziele und Details
4. KPIs und Erfolgsfaktoren
5. Folgeprojekt: visavis-online

Folgeprojekt: visavis-online

Erweiterung des Three-Tier System für visavis-online



Folgeprojekt: visavis-online

Vollintegration von visavis in Online-FAQ seit 2009

versatel

Montag, 26.4.2010

Kontakt | Sitemap

versatel

Privatkunden | Geschäftskunden | Carrier | Versatel AG | **Kunden Exklusiv**

Google ok

MEIN VERTRAG | E-MAIL & SMS | TARIFE & EXTRAS | HILFE & SUPPORT

- Hilfe & Anleitungen
  - Hardware anschließen
  - E-Mail-Postfach einrichten
  - Digitale Signatur
  - Ihre Rechnung
- Downloads
- Glossar
- Formularfinder
- Handy-Konfigurator
- Speedtest

Steve Jobs

Kundennummer: 696075

Eingeloggt seit 10:31 Uhr

16 neue Nachrichten

Logout

Lösungsassistent

FAQ ist die englische Abkürzung für „Frequently Asked Questions" (oft gestellte Fragen). Wir haben für Sie die am häufigsten gestellten Fragen zusammengestellt. Wir arbeiten kontinuierlich an unseren FAQ und erweitern und optimieren die Themen regelmäßig. Zusätzlich haben wir zu den bereits bekannten Fragen und Antworten Lösungswege entwickelt, die in Interaktion mit Ihnen zu einer Lösung Ihres Anliegens führen. Nähere Informationen zur Suche finden Sie in unseren Suchtipps.

HOTLINE

Für alle Fragen zum Thema Rechnungs-
stellung, Internet, Allgemein oder Störungen?
01805 - 15 18 18 (0,14 Euro/Minute aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 Euro/Minute)
Mo-Fr: 7:00-23:00 Uhr
Sa-So: 9:00-22:00 Uhr

Fragen und Antworten

Thema: Alle Themen

Suchtext (optional) | Suchtipps | Suchen

271 verfügbare Antworten — Seite 1 von 23

	Fragen
1	Wie lautet der Pop 3 Server?
2	Wie lautet der SMTP Server?
3	Allgemeine Informationen zum Speedtest.
4	Ich möchte den Stand meines Kundenkontos wissen.
5	Ich möchte mein E-Mail-Programm einrichten. Wie geht das?
6	Wie lautet der IMAP Server?
7	Ich möchte umziehen. Was muss ich tun?
8	Ich benutze bereits einen Virenschutz, kann ich den Postfachvirenschutz trotzdem aktivieren?
9	Wie kann ich meine E-Mail-Adresse ändern?
10	Übermittlung der Rufnummer / Rufnummernanzeige (CLIP)
11	Wie ändere ich mein Kennwort?
12	Welche Hardware erhalte ich von der Versatel?

Folgeprojekt: visavis-online

Zusätzliche Kostenreduzierung durch visavis-online

versatel

Call-Reduzierung	▪ **Anstieg der Nutzung des Online-FAQ (visavis-online) von 16% auf 28% was zu einer Call-Reduzierung von 3.500 Calls/Woche führte**
Positives Feedback	▪ **Positives Kunden-Feedback und Akzeptanz des FAQ** ▪ **Signifikanter Anstieg der Kundenzufriedenheit nach Nutzung des FAQ**
Kostenreduzierung	▪ **Konstenreduzierung von 0,54 Mio. Euro p.a. durch erreichte Call-Reduzierung**
Troubletickets	▪ **Anstieg der online generierten Troubletickets um 15%/Monat**

Vielen Dank!