

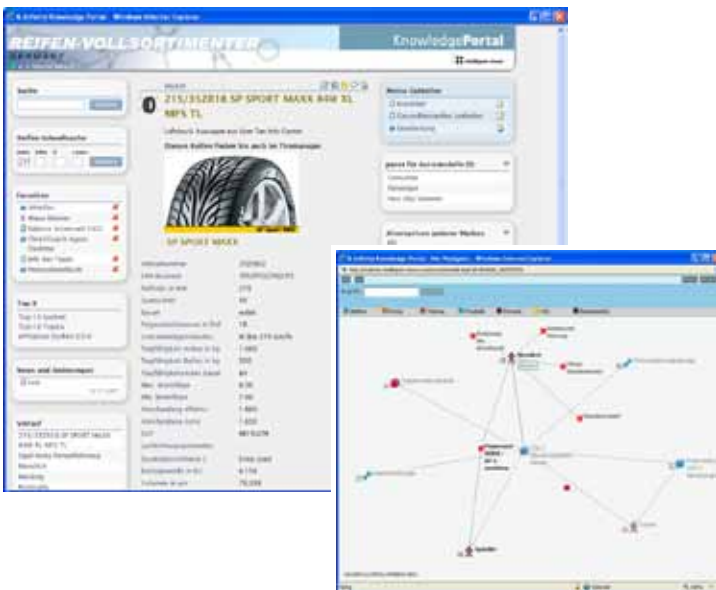


WISSENSMANAGEMENT IM CALLCENTER

Durchblick bei Produkten und Prozessen

„K-Infinity ist im Contact-Center genau richtig eingesetzt. Unsere Anforderung war nicht nur, dass die Mitarbeiter unseres Kunden im Callcenter auf jede Frage die richtige Antwort finden, sondern dass die neue Wissensdatenbank auch anderen Abteilungen zur Verfügung steht. Über 4.000 Reifenmodelle mit allen technischen Details sind jetzt in eine Informationslandschaft eingebunden, die gleichzeitig auch Auskunft über Marketingaktionen oder neue Vertriebsthemen gibt.“

Christof Holzhäuser, Projektleiter, intelligent views gmbh



Werden nur „einfache“ Dinge wie technische Daten bestimmter Reifen abgefragt, hat das Callcenter kein Problem. Was aber, wenn eine Vielzahl technischer Daten beachtet werden muss: Welcher Autotyp welchen Modells darf welchen Reifen überhaupt verwenden? Und welche Alternativen stehen zur Verfügung? Welche Konditionen können dem Kunden angeboten werden? Was, wenn der Kunde andere Konditionen anfragt? Und gibt es für die Anfrage des Kunden einen Experten im Haus? Was also, wenn Zusammenhänge gefragt sind?

...verlangt eine intelligente Lösung

Hier kommt das Wissensnetz ins Spiel. Ein Wissensnetz versteht Zusammenhänge und kann eine Vielzahl unterschiedlichster Informationen aus unterschiedlichsten Quellen bündeln. Ohne dass der Agent wissen muss, wo diese Informationen liegen. Das heißt, dass zum Beispiel der Agent die technischen Daten, Kundenkonditionen, die Kontaktdaten des Haus-Experten wie auch Modellalternativen auf einen Blick geliefert bekommt. Somit ist bei komplexeren Anfragen Informationssicherheit gegeben und die Lösungsraten im 2nd und 3rd Level Support steigen nachhaltig.

Besonders für die klassischerweise anfallenden Spitzen ist das Wissensnetz wichtig, um auch mit ungeschulteren Kräften den Servicelevel hoch zu halten. Denn durch das intelligente Informationsangebot wird die hohe Antwortqualität auch dann gewährleistet. Zusätzlich bildet das System durch einen Feedback-Mechanismus eine Bedarfsmap ab, so dass ▶

Eine schwierige Aufgabe...

„Ich brauche dringend eine Auskunft. Die XY-Reifen, die eigentlich passen, sind im Augenblick nicht zu bekommen. Welche Alternative können Sie mir empfehlen?“ Das ist das tägliche Brot der Mitarbeiter im Callcenter eines der weltweit größten Reifen-Vollsortimenter.

Die Fachhändler rufen in Hanau an und benötigen Auskunft über die mehr als 4.000 Reifenmodelle, die im Angebot sind.

- **Projektumsetzung: 5 Monate**
- **Nutzer: 500, steigend**
- **Plattform: Windows Server 2003**
- **Produkte: über 4.000**
- **Verknüpfte Themen: ca. 2.000**

► z.B. auf Änderungen im Frageverhalten der Kunden direkt reagiert werden kann. Ein Beispiel: Kunden fragen neuerdings verstärkt nach „Öko-Reifen“. Das Unternehmen möchte natürlich auf solche Strömungen reagieren können. Der Agent gibt also über den Feedback-Button die Anforderung ins System. Je nach Art der Nachfrage können jetzt Produktmanager, Vertriebsmitarbeiter oder auch das Marketing schnell und flexibel auf die Veränderung der Kundenwünsche reagieren.

Doch das war nicht die einzige Anforderung des Projekts. Alle anderen Mitarbeiter sollten ebenfalls von der Wissensdatenbank partizipieren und sich und ihre Themen wiederfinden.

Vorteil dieses Ansatzes ist, dass Agents auch über (fachfremde) Bereiche informiert werden, die sie aktiv in ihre Beratungs- und Serviceleistung einbringen können, wie z.B. eine spezielle Marketingaktion.

Themen sind aber auch Informationsangebote wie Urlaubsrichtlinien, Gesundheitspakete oder aktuelle Vertriebsthemen. Themen können über das personalisierte Frontend abonniert werden, Push-Services gestatten eine zielgerichtete Verteilung bestimmter Informationen, beispielsweise an bestimmte Gruppen.

Die Lenkung und Kontrolle von Informationen sind wichtige Features des Projekts und wurden über eine User-Guideline realisiert. In diese Guideline werden Themen zielgruppenspezifisch

verteilt. Die Mitarbeiter bekommen somit immer die aktuellsten Themen inhaltlich auf sie zugeschnitten geliefert.

In der User-Guideline können die Themen dann abgehakt werden, wenn die Mitarbeiter sie gelesen haben. Ein eingebauter Kontrollmechanismus ist dabei ein kleiner Test, der es für die Mitarbeiter selbst transparent macht, ob sie das Thema auch verstanden haben.

Diese Möglichkeit zur Selbstkontrolle wird gut angenommen – ganz dem Credo folgend, den Wissensstand im Unternehmen permanent aktuell zu halten.

Doch noch mehr wurde im Projekt realisiert:

- Anpassung an Lotus Notes
- Feedback-Buttons
- Wiki-Funktionalität über einen HTML-Editor
- persönlicher Favoritenordner zum Bookmarken bestimmter Themen
- erweiterte Protokollfunktion (Administrator), die die letzten Aktionen der Nutzer aufnimmt
- Abgleich mit der SAP-Produktdatenbank
- Generierung von Reports ins Excel-Format für statistische Auswertungen



Julius-Reiber-Str. 17
64293 Darmstadt

Tel. +49(0)6151-50 06-0
Fax +49(0)6151-50 06-138
www.i-views.de
contact@i-views.de

intelligent views stellt **K-Infinity**, die Standard-Software für Wissensmanagement her. Kundenspezifische Lösungen, individuell konzipierte Workshops, Teststellungen und Lösungsbausteine bilden unser Angebotsportfolio. Wir beraten Ihr Unternehmen so, dass Ihre Ziele und Visionen ergebnisorientiert umgesetzt werden und sowohl technisch als auch wirtschaftlich funktionieren.

K-Infinity basiert auf der innovativen Technologie der Wissensnetze. Semantische Wissensnetze verknüpfen Unternehmensdaten zu einem sinnvollen Ganzen und bieten einen intelligenten und einheitlichen Zugang zu verteilten und heterogenen Informationen. Die Gestaltung von Wissenserwerb, -austausch und -bewahrung sind unser Können. Und unser Können wird Ihr Erfolg.