

# Servicequalität als USP

## Professionelles Customer Care Center stärkt die Kundenbindung

### Anwender



Die daGama Business Travel GmbH vermarktet die Geschäftsreisemanagement-Lösung daGama und bietet das System als Komplettlizenz oder ASP-Lösung an. Unabhängig vom Nutzungsmodell stellt ein schneller und zuverlässiger Service einen zentralen Bestandteil des Angebots dar. Um die Abläufe im zentralen Kundenservice weiter zu verbessern, entschloss sich die daGama BT zur Einrichtung eines umfassenden Customer Care Centers und beauftragte den Bereich Service Center Solutions der Hennefer CONET AG mit der Realisierung.

### Aufgabenstellung

Die wachsende Konkurrenz auf den heutigen globalen Märkten führt zu stärkerem Wettbewerbsdruck und damit zu der Frage, wie Unternehmen sich erfolgreich von Mitbewerbern abheben können. Eine bedeutende Rolle spielt dabei der Kundenservice. Allzu schnell gehen Kunden bei mangelnder Sorgfalt in diesem Bereich verloren, und neue Vertriebskanäle zu erschließen ist deutlich teurer als vorhandene auszubauen. Der Service – von der Annahme der Anfragen durch ausreichend qualifizierte Agenten über die umfassende, zeitnahe Bearbeitung von Kundenanfragen bis hin zur Dokumentation und abschließenden Kommunikation mit dem Kunden – wird zum viel versprechenden USP.

Um diese Ansprüche in die tägliche Praxis umsetzen zu können, müssen alle Prozesse im Kundenservice exakt gesteuert, protokolliert und nachvollzogen werden. Anfragen sollten über jeden vom Kunden gewünschten Weg – ob Telefon, E-Mail, Fax, Web oder Voicemail – entgegen genommen werden und dürfen nicht in Warteschleifen oder unklaren Zuständigkeitsbereichen verloren gehen. Service Levels gilt es fortwährend einzuhalten und Ergebnisse transparent zu dokumentieren. Eine gezielte Steuerung der Abläufe und kontinuierliche Überprüfung der Verfahrensweisen und Resultate dient schließlich zur stetigen Optimierung des Serviceangebots.

### Lösung

Da die CONET AG vergleichbare Lösungen bereits erfolgreich bei anderen Kunden umgesetzt hatte, fiel der daGama Business Travel GmbH die Entscheidung leicht, sich bei der anstehenden Implementierung auf das Know-how und die projekterfahrenen Berater und Entwickler der Muttergesellschaft zu verlassen.

Im Mittelpunkt der Umsetzung standen die grundlegende Konzeption und Strukturierung

aller am Kundenservice beteiligten Prozesse und die Identifikation einer passenden IT-Lösung zu deren Unterstützung. Aufgrund bisheriger Erfahrungen im Call-Center-Umfeld fiel die Wahl der geeigneten technischen Basis auf die User-Help-Desk-Software HEAT von Frontrange, da diese die Überwachung aller beteiligten Prozesse konsequent unterstützt und ein durchgängiges Reporting ermöglicht. Eine umfassende Integration der vorhandenen Kommunikationskanäle wird durch den Einsatz der Cisco IP Contact Center-Lösung ermöglicht.

Jede Anfrage durchläuft einen strikt organisierten Workflow bestehend aus der Erfassung des Problems, Erstellung einer Störungsmeldung, Behebung des Vorfalls und der abschließenden Meldung an den Kunden. Dabei macht es keinen Unterschied, ob die entsprechenden Kontakte per Telefon, E-Mail, Fax oder Web eingehen – über Multi-Channel-Income erreicht die Anfrage stets den am besten geeigneten zur Verfügung stehenden Bearbeiter.

Abhängig vom vereinbarten Service Level des Kunden erhält jeder Vorgang eine Priorisierung, die eine festgelegte Antwortzeit beinhaltet. Wird diese überschritten, tritt automatisch ein Eskalationsprozess in Kraft, der dafür sorgt, dass die zuständigen Bearbeiter und Service Level Manager über den Verzug per E-Mail oder SMS benachrichtigt werden und entsprechende Maßnahmen einleiten können. Ist das Problem behoben, erfolgt als letzter Schritt die Benachrichtigung des Kunden.

Die durchgängige Dokumentation aller einzelnen Prozesse macht eine nachträgliche Bewertung der Qualität und Identifikation von Stärken und Schwachstellen möglich. Statt das Rad immer wieder neu zu erfinden, werden Erfahrungen und erfolgreiche Vorgehensweisen für zukünftige Anfragen nutzbar und die Wiederholung einmal gemachter Fehler vermieden. Die integrierten Funktionalitäten zu Controlling und Berichtswesen, Kontrolle von Key Performance Indicators (KPI) und Agentensteuerung erleichtern den kontinuierlichen Optimierungsprozess und ein praxisnahes Training der Agenten.

### Fazit

Das Customer Care Center der daGama Business Travel GmbH fungiert erfolgreich als zentrales, intelligentes Kommunikationssystem zwischen Kunde und Dienstleister. Die effiziente Prozessabwicklung verkürzt die Durchlaufzeiten und senkt damit die Kosten. Gleichzeitig werden sowohl die Abläufe an sich aber auch die sich daraus ergebenden Dokumentationen und Bewertungen transparenter. So fühlen sich auch die Mitarbeiter des Kundenservice besser unterstützt. Ihre gesteigerte Motivation leistet einen weiteren wichtigen Beitrag zur Steigerung

der Servicequalität und so zur verstärkten Kundenbindung.

### Ausblick

Die nun bestehende Architektur des Customer Care Centers wurde bewusst skalierbar und flexibel gehalten. So können wachsende Anforderungen in Bezug auf die Anzahl oder den Umfang der Service-Anfragen auch kurzfristig berücksichtigt und das Gesamtsystem bei Bedarf stufenweise erweitert werden, ohne eine komplette Neustrukturierung notwendig zu machen.



### CONET AG Geschäftsbereich Service Center Solutions

D-53773 Hennef, Theodor-Heuss-Allee 19  
Telefon: 0049/2242/9 39-733  
Telefax: 0049/2242/9 39-393  
E-Mail: [scs@conet.de](mailto:scs@conet.de)  
Internet: [www.conet.de/scs](http://www.conet.de/scs)

**Kernkompetenzen:** Die CONET AG entwickelt und implementiert informationstechnologische Lösungen seit 1987. Das Leistungsspektrum umfasst Consulting, Software-Entwicklung sowie Informations- und Kommunikationstechnologie. Mehr als 200 Mitarbeiter sind an den Standorten Hennef, Augsburg und Berlin für Institutionen der öffentlichen Hand wie verschiedene Bundesministerien sowie für Unternehmen wie Bayer, Henkel und die Deutsche Bahn tätig. CONET hat Tochterunternehmen in Neubrandenburg (CONET Informationssysteme GmbH) und Hennef (daGama Business Travel GmbH) und erwirtschaftet seit dem Geschäftsjahr 2002 jährliche Umsätze in Höhe von rund 30 Millionen Euro. Das Unternehmen ist Mitglied des Branchenverbandes BITKOM und seit 1997 regelmäßig ISO 9001-zertifiziert.

### Kunden-Zitat:

„Das von CONET für uns eingerichtete Customer Care Center macht eine direktere und zuverlässigere Kommunikation mit unseren Kunden möglich. Dabei ist die Technik sicherlich wichtig, aber die größten Vorteile sind die klare Organisation der Aufgaben und das strukturierte Arbeiten. So macht auch unseren Leuten am Telefon die Arbeit Spaß – das merken und schätzen auch unsere Kunden!“

Bernward Hohenbild, Chief Operating Officer daGama Business Travel GmbH