

Kundenzufriedenheit & Service Performance verbessern durch intelligente Trouble-Ticket-Analyse

Issue

Telekommunikationsanbieter versorgen Millionen von Kunden mit komplexen Produkten. Dies führt ebenso komplexen Prozessen im Kundenservice mit einer Vielzahl involvierter Abteilungen (Service-Center, Disposition, Außendienst, Subauftragnehmer) und häufigen Kundeninteraktionen (technische/nicht-technische Fragen, viele Kommunikations-Kanäle). Koordiniert werden diese Prozesse mit Trouble-Ticket-Systemen – Standard (z.B. Remedy) und oft genug proprietär.

Als einer der größten Kabelnetzbetreiber Europas mit mehreren Millionen Kunden betreibt unser Klient ein selbst entwickeltes Trouble-Ticket-System. Der Fokus und damit auch die Stärke dieses Systems liegen im Bereich Prozessmanagement und weniger bei Reporting, Monitoring & Analyse.

Jedoch wächst der Bedarf nach tiefergehender Analyse der Trouble Ticket-Muster stetig, denn: aufgrund steigender Kundenzahlen in einem relativ gesättigten Markt für Internet und Telekommunikation kann man sich vorrangig durch exzellenten Kundenservice differenzieren.

Zudem hat unser Klient ein ausgefeiltes Bonus-Malus-System für Außendienstmitarbeiter und Subauftragnehmer eingeführt, das eine präzise und zeitnahe Erfassung der individuellen Leistung im Verhältnis zu den festgelegten Schwellwerten erfordert.

In Zusammenarbeit mit der Reporting-Abteilung der Klienten hat Analyx *TicketWorx* eingeführt - eine Business-Intelligence-Lösung, die auf den operativen Systemen aufsetzt. Während der gemeinsamen Implementierung wurde *TicketWorx* auf die o.g. Prozesse, Organisationsstrukturen, Ticket- und Produktklassen, Performance-Schwellen usw. des Klienten zugeschnitten.

Heute bietet *TicketWorx* den Verantwortlichen etliche Reporting-Funktionen, mit denen Tickets in Echtzeit überwacht werden können (Anzahl, Bearbeitungsdauer, Fälligkeit, Benchmarking, Nachverfolgung der Tickets innerhalb des Unternehmens...). Die Reports können in verschiedenen Formaten abonniert werden und sind online über einen Webbrowser zugänglich. Außendienstmitarbeiter, Subauftragnehmer und ihre Teamleiter erhalten regelmäßig Leistungsberichte mit ihren individuellen Parametern – Auswirkungen auf die Vergütung werden automatisch berechnet. Autorisierte Nutzer können zudem Ad-hoc-Analysen durchführen mit Hilfe eines flexiblen Filter- und Drag & Drop-Systems.

Challenge

Solution

Signifikante
Einsparpotentiale
&
Steigerung der
Kundenzufriedenheit

Impact

TicketWorx stellt dem Klienten die Faktenbasis für die Umsetzung der gewünschten individuellen Leistungsmessung bereit und ermöglicht so **signifikante Einsparpotentiale**. Außerdem konnte der Klient seine **Serviceleistung messbar verbessern**, was sich in einer reduzierten Bearbeitungsdauer und einer sinkenden Wiederholrate der Störungen bemerkbar macht. Letztlich stellte der Klient eine **Steigerung der Kundenzufriedenheit** mit der Außendienstqualität fest.

Contact

Sascha Stürze (Europe)
sascha.stuerze@analyx.com
phone: +49-30-513-00-211
mobile: +49-178-690-4303
skype: analyx1



Dr. Oliver Bandte (U.S.)
oliver.bandte@analyx.com
phone: +1-617-763-8082
mobile: +1-617-763-8082
skype: analyx26

