



C.H. Beck

CASE STUDY

Workflow-Verbesserungen im Kundenservice bei C.H.Beck durch die STREAM-Web-App Ticketing

Im Rahmen einer Software-Entwicklungspartnerschaft mit Klopotek hat der Verlag C.H.Beck eine Reihe von STREAM-Apps eingeführt, um Workflows für unterschiedliche Bereiche zu optimieren, hauptsächlich für den Kundenservice, wie Sven Borchers, Head of Customer Service/Logistics, erklärt:

„Die Arbeit in unserem Kundenservice kann als ‚Masse-Geschäft‘ bezeichnet werden. (...) Wir waren schon seit Langem auf der Suche nach einem Ticketing-System, mit dem wir das, was per E-Mail ins Haus kommt, ordnen, klassifizieren und in die richtigen Kanäle lenken zu können. Da war die STREAM-App Ticketing von Klopotek für uns aus Kundenservice-Sicht die ideale Lösung.“

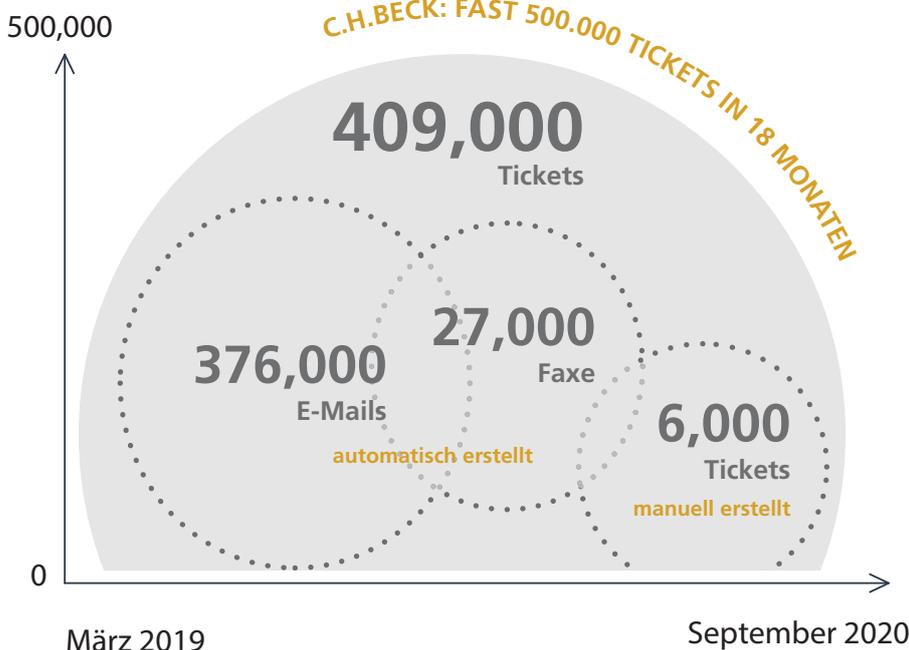
„Masse-Geschäft“: fast 500.000 Tickets in 18 Monaten

Eine Analyse des Zeitraums März 2019 bis Anfang September 2020 hat ergeben, dass 409.000 Tickets bei Beck erstellt wurden, was ungefähr 22.000 Tickets pro Monat bedeutet (25.000 Tickets in den letzten sechs Monaten dieses Zeitraums).

Automatisierung als Schlüssel, um Tickets zur strukturieren und zu verwalten

Wie Paul Bischoff, IT & Organisation | Leiter K&P Architektur, erklärt, bestand ein wesentlicher Grund für die Einführung von Klopotek Ticketing darin, Zeit durch die Automatisierung von Prozessen einzusparen:

„Ein wichtiges Element ist die automatisierte Zuordnung der eingehenden E-Mails in unterschiedliche Körbe für bestimmte Themen.“



Die oben genannte Gesamtanzahl von Tickets kann in 403.000 Tickets, die aus eingehenden E-Mails und Faxen vom System erstellt wurden (376.000 E-Mails; 27.000 Faxen oder mittels OCR-Verarbeitung erstellte Dokumente) und lediglich 6.000 Tickets, die manuell erstellt wurden, heruntergebrochen werden.

Problem: gelöst ...

Alle hier genannten Tickets wurden als ‚gelöst‘ markiert.

Bei C.H.Beck arbeiten rund 80 Kundendienst-Mitarbeiter*innen mit Ticketing. Die ‚Top 6‘-Anwender*innen haben im angeführten Zeitraum etwa 100.000 Tickets bearbeitet: das sind 900 Tickets pro Nutzer*in im Monat = 45 Tickets pro Nutzer*in am Tag = 6 Tickets pro Nutzer*in in der Stunde = ein als ‚gelöst‘/‚erledigt‘ markiertes Ticket alle 10 Minuten.

C.H.BECK: 80 KUNDENDIENST-MITARBEITER*INNEN ARBEITEN MIT TICKETING



Die ,Top 6'-Anwender*innen haben

100,000 =

Tickets bearbeitet

900

Tickets pro
Nutzer*in
im Monat

=

45

Tickets pro
Nutzer*in
am Tag

=

6

Tickets pro
Nutzer*in
in der Stunde

**= 1 als ,gelöst', ,erledigt' markiertes
Ticket alle 10 Minuten**

Die ,Top 20'-Anwender*innen erledigten
250.000 Tickets, die ,Top 40' 350.000 ...

Damit anzufangen, effizienter zu werden, ist einfach ...

Wie Sven Borchers hervorgehoben hat, bestand ein wesentlicher Faktor dabei,

die Kundenservice-Abteilung zu stärken, darin, die Lösung entscheiden zu lassen, welche Tickets welchen Bereichen zugeordnet werden sollen. Und zur Arbeit mit der Web App zu wechseln war einfach:

„Das Vorab-E-Mail-Lesen ist weggefallen. Da es sich fallweise um viele hundert E-Mails handelt, die stündlich hereinkommen, sprechen wir hierbei von einem bedeutsamen Faktor. (...) Die jeweiligen Mitarbeiter wurden kurz geschult, denn STREAM ist unserem Verständnis nach sehr intuitiv. Das Prinzip ,Learning by Doing' hat dann gut funktioniert.

Für weitere Informationen zu diesem STREAM-Projekt, zu unseren cloudbasierten Apps, insbesondere zu Ticketing, schreiben Sie einfach kurz an info@klopotek.de.

Selbsterklärende Ticketnavigation durch Bearbeitungs-Workflow



ÜBER C.H.BECK

C.H.Beck, gegründet im Jahre 1763, zählt zu den großen und traditionsreichen Namen im deutschen Verlagswesen. Mit mehr als 9.000 lieferbaren Werken, darunter auch zahlreichen elektronischen Publikationen, mit rund 80 Fachzeitschriften und mit einer jährlichen Produktion von bis zu 1.500 Neuerscheinungen und Neuauflagen rangiert der Verlag C.H.Beck auch quantitativ unter den großen deutschen Buch- und Zeitschriftenverlagen. Allein am Hauptsitz des Verlages in München sind etwa 650 Mitarbeiter beschäftigt; eine Zweigniederlassung mit den Redaktionen der Mehrzahl der juristischen Zeitschriften befindet sich in Frankfurt am Main. An diesen beiden Standorten betreuen über 120 Fachlektoren und Redakteure mehr als 7.500 aktive Autoren.

(Quelle und mehr Infos: <https://rsw.beck.de/verlag>)

Über Klopotek

Klopotek ist internationaler Marktführer für Verlagssoftware: Mehr als 400 Verlage mit mehr als 3.000 Imprints, mit mehr als 24.800 Anwender*innen an mehr als 140 Standorten, sichern durch Klopotek ihren Geschäftserfolg. Rund 4,6 Milliarden Euro Nettoumsatz wurden 2018 mit Klopotek fakturiert oder zur Honorarabrechnung zur Verfügung gestellt. Unsere Software unterstützt 6 Millionen Produkte mit Klopotek Title Management.

www.beck.de
www.klopotek.de

© Klopotek