

Cloudbasierte Apps zur Prozessoptimierung beim STREAM-Development-Partner C.H.Beck

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. Wie es dazu gekommen ist, welche Aspekte bei der agilen Projektarbeit besonders wichtig sind, und warum gerade der Kundenservice des Unternehmens gestärkt werden sollte, erzählen Paul Bischoff, IT & Organisation | Leiter K&P Architektur, und Michael Scheit, IT-Leiter, in einem Gespräch.

C.H.Beck hat sich 2018 dazu entschlossen, mit Klopotek eine Partnerschaft für die Entwicklung der STREAM-Apps Contact Manager, Contact 360° und Ticketing für den Kundenservice einzugehen. Und weitere Apps stehen auf dem Programm. Warum?

Paul Bischoff: Der Verlag C.H.Beck ist bereits 20 Jahre Kunde Ihres Unternehmens. Klopotek ist bei uns die zentrale Vertriebsanwendung – ohne sie ist unser Haus eigentlich in seiner jetzigen Form gar nicht vorstellbar. Wir nutzen die Classic-Line-Komponenten Distributionssystem Einzel- und Subskriptionsprodukte sowie Anzei-

gen und PPM für Presse, also fast das ganze Angebot an Lösungen von Ihnen.

Insgesamt arbeiten bei uns 600 Mitarbeiter in der Beck-Gruppe mit Klopotek, verteilt auf die zwei Instanzen Beck und Nomos.

Da Ihre Lösung für unseren Verlag von solcher Bedeutung ist, wollen wir uns natürlich an deren Weiterentwicklung beteiligen. STREAM ist die Zukunfts-Technologie von Klopotek. Wir wollten darauf Einfluss nehmen, dass unsere Anforderungen und Bedürfnisse hoch priorisiert von Ihnen umgesetzt werden, um so unsere Prozesse und Workflows mit Ihrer Hilfe zu verbessern.

“ Da Ihre Lösung für unseren Verlag von solcher Bedeutung ist, wollen wir uns natürlich an deren Weiterentwicklung beteiligen. STREAM ist die Zukunfts-Technologie von Klopotek. Wir wollten darauf Einfluss nehmen, dass unsere Anforderungen und Bedürfnisse hoch priorisiert von Ihnen umgesetzt werden, um so unsere Prozesse und Workflows mit Ihrer Hilfe zu verbessern.

Paul Bischoff ”



Im Gespräch: Paul Bischoff, IT & Organisation | Leiter K&P Architektur, C.H.Beck, Jan Hornbacher, Direktor, Klopotek, und Michael Scheit, IT-Leiter, Verlag C.H.Beck (von links nach rechts) während des Publishers' Forums in Berlin.



Über den Verlag 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 über 70 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 14.000 Autoren.

Die Verlagsarbeit der Gegenwart gliedert sich in zwei Bereiche, nämlich den Verlagszweig Recht – Steuern – Wirtschaft, geleitet von Dr. Hans Dieter Beck, und den Zweig Literatur – Sachbuch – Wissenschaft, geleitet von Dr. Jonathan Beck.

Im Ausland wurden 1993 die Verlage C.H.Beck Warschau und C.H.Beck Prag gegründet, die heute vor Ort zu den jeweils führenden juristischen Verlagen zählen. Einige Jahre später wurden Mehrheitsbeteiligungen an dem schweizerischen Verlag Helbing & Lichtenhahn in Basel und an einem rumänischen Verlag – heute C.H.Beck Bukarest – erworben. Seit 2011 besteht eine weitere Niederlassung in Bratislava, und seit 2015 gehört der in Zürich ansässige Dike Verlag zur Beck-Gruppe. Die vielfältigen internationalen Aktivitäten werden abgerundet durch die Mitgliedschaft in der Arbeitsgemeinschaft Law Publications in Europe (LPE) und durch zahlreiche Co-Publikationen mit juristischen Fachverlagen weltweit.

Quelle: <https://rsw.beck.de/verlag>

Das heißt, dass Sie die Prioritäten auch gemeinsam mit uns definieren wollten?

Paul Bischoff: Ja, wir wollten, dass Anliegen, die uns sehr wichtig sind, schnell gelöst werden. Dies betrifft hauptsächlich unseren Kundenservice. Diesen wollten wir durch einen Performance-Gewinn in eine bessere Situation bringen.

Michael Scheit: Wir sind zu dem Entschluss gekommen, dass die STREAM-Technologie für uns ein Schritt ist, den wir mit Ihnen zusammen gemeinsam gehen möchten.

oder – wie wir es aktuell umsetzen – über Terminal-Server-Lösungen betreibt. Das ist vom Wartungsprozess und Deployment her gesehen mit Aufwänden verbunden. Die STREAM-Technologie hingegen ist webbasiert und nutzt HTML5. Und die Anwender bekommen nur die Apps, die sie benötigen – nicht das gesamte Modul für einen ganzen Publishing-Bereich, wie bei der Classic Line.

Der Lektor nutzt dann vielleicht nur noch Product 360° anstatt den Rich Client. Die Abteilung, die für das Adressmanagement

„Langfristig erwarten wir Einsparungen, durch Flexibilisierung der Software für unsere Anwender und niedrigere Administrationsaufwände aufgrund der nicht mehr benötigten Terminal-Server.“

Michael Scheit

schnell von unterwegs zu überprüfen, wie ihre Titel laufen.

Jede App lässt sich ja auch individualisieren, so dass jeder Endanwender genau die Sicht auf die Daten bekommt, die er braucht. Auch das macht die Dinge einfacher.

Michael Scheit: Langfristig erwarten wir Einsparungen, durch Flexibilisierung der Software für unsere Anwender und niedrigere Administrationsaufwände aufgrund der nicht mehr benötigten Terminal-Server.

Auch bei Ihnen wird über eine Reorganisation der Prozesse nachgedacht, die STREAM mit unterstützen und gestalten kann?

Paul Bischoff: Ja, hierbei spielt eine wichtige Rolle, dass die Apps auf die Bedürfnisse der User genau zugeschnitten werden können.

„Ein weiterer Aspekt – aus funktionaler Sicht – ist das responsive Design der STREAM-Apps. Dies ermöglicht Vertriebsmitarbeitern oder Lektoren auf ihrem Smartphone schnell von unterwegs zu überprüfen, wie ihre Titel laufen.“

Paul Bischoff

Was sind für Sie die wichtigsten Vorteile der STREAM-Technologie, auch im Vergleich zur Classic Line von Klopotek?

Paul Bischoff: Bei der Classic Line handelt es sich ja um einen Rich Client, den man entweder direkt beim User installiert,

zuständig ist, hat dann nur noch den Contact Manager und so weiter.

Ein weiterer Aspekt – aus funktionaler Sicht – ist das responsive Design der STREAM-Apps. Dies ermöglicht Vertriebsmitarbeitern oder Lektoren auf ihrem Smartphone

WEB Contact 360°

Verschnellert Reaktionszeiten und Service-Level

CONTACT 360 DEGREE VIEW

GENERAL CONTACT DATA

Address	2001 Route 46 Suite 203 Parsippany NJ 07054 U.S.A.
Telephone	+49 30 89453 244
Telephone	+44 90 3034 0900
E-Mail	a.lindsay@klopotek.co.uk
URL	www.klopotek.co.uk
Delivery Address	

CUSTOMER MASTER DATA

Customer since	Aug 17, 2010
Revenue this year	45,565,32

CAMPAIGN AND RESPONSE DATA

Sent	Campaign Name / Action	Contact Person	Response channel	Response Data	Feedback
02/02/16	Biology: Nature and Geospatialz	Heller, Marie			
01/23/16	Elementary Science	Heller, Marie			
02/14/16	Biology: First Grade	Heller, Marie	via phone	02/22/16	
05/14/15	Early Health & Science	Heller, Marie	via Mail	06/02/15	

Response Behaviour: High

Response Probability: Medium

BOOK LIST



Paul Bischoff, IT & Organisation |
Leiter K&P Architektur

Michael Scheit: Ein gutes Beispiel ist der Inventory Manager. Zukünftig sollen die Lektoren und Lektoratsmitarbeiter mit dieser App Klopotek selbst anwenden können und nicht mehr Auskünfte von anderen einholen müssen. Das entlastet das Kundenservice-Center, das bisher auch solche Anfragen bearbeitet.

Welche Vorteile der STREAM-Apps, die Beck nun nutzt, halten Sie für besonders relevant?

Paul Bischoff: Besonders mit Ticketing betreten wir Neuland, denn diese App soll etablierte Prozesse bei uns verändern. Ziel ist es, den Kundenservice nachhaltig effizienter zu machen. Hier befinden wir uns noch in der Einarbeitungsphase. Wir sind

„Wir sind überzeugt, durch die Workflow-Optimierungen, die uns Ticketing bringt, mittelfristig zu Performance-Steigerungen zu kommen.“
Paul Bischoff

überzeugt, durch die Workflow-Optimierungen, die uns Ticketing bringt, mittelfristig zu Performance-Steigerungen zu kommen. Ein wichtiges Element hierbei ist die automatisierte Zuordnung der eingehenden E-Mails in unterschiedliche Körbe für bestimmte Themen.

In einer nächsten Ausbaustufe werden wir auch den Contact Manager mit dem SAP-Contact-Center verknüpfen. Das bedeutet: Wenn ein Kunde anruft, kann das SAP-System ihn aufgrund seiner Telefonnummer erkennen. Bei dem Mitarbeiter, der den Anruf dann entgegennimmt, öffnet sich automatisch der Contact Manager

mit Contact 360°, also allen Daten, die den Anrufer betreffen. Die Auftragsituation des Kunden, seine Interessen etc. sind vor der Begrüßung am Telefon bereits bekannt oder lassen sich während des Gesprächs sofort einsehen und nutzen.

Wir würden kurz noch genauer auf die Unterstützung des E-Mail-Verkehrs eingehen. Wie funktioniert das?

Paul Bischoff: Wir haben unterschiedliche E-Mail-Eingangskanäle und -Adressen für die Bereiche Print, Online und E-Commerce, durch die sich bestimmte Templates für Antwort-E-Mails ansteuern lassen und also ein gewisses Maß an Differenzierung erreicht werden kann.

Darüber hinaus verfügen wir nun aber auch über ein Regelwerk, das wir von Klopotek im Rahmen der Arbeit an Ticketing haben implementieren lassen. Dieses ermöglicht es, die eingehenden E-Mails tiefergehend zu differenzieren und den Workflow zielgenau abzustimmen, so dass die ‚Issues‘ automatisiert im richtigen Team landen, das sie dann abarbeitet.

Der Prozess geht in Richtung KI: Header und Body der eingehenden E-Mail werden nach Schlagworten wie „Bestellung“ und „Kündigung“ durchsucht.

Von welcher Größenordnung sprechen wir? Wie viele E-Mails kommen durchschnittlich an?

Paul Bischoff: Das sind insgesamt weit über 1.000 E-Mails am Tag.

Michael Scheit: Es handelt sich um ein immenses Mengengerüst und wir erhoffen uns durch Ticketing eine Entlastung der insgesamt 60 Mitarbeiter, um die Schlagkraft des Kundenservice zu erhöhen

Sie haben vorher die Anbindung des SAP Contact Centers angesprochen. Es ist ja eine Besonderheit von STREAM, dass die Lösungen und Daten von Drittanbietern leicht integriert werden können.

Paul Bischoff: Ja, aufgrund der Web-Technologie, die STREAM bietet, ist es natürlich einfacher, andere Systeme über Web Services anzubinden und entsprechende Informationen aus diesen Systemen zu laden und dem User zur Verfügung zu stellen.

Ihr Kundenservice ist sehr leistungsstark. Worin besteht der Benefit eines guten Kundenservice?

Paul Bischoff: Wir sprechen von der Schnittstelle zum Kunden. Es ist wichtig, ihn bei seinen Bedürfnissen wirklich abzuholen. Ein Service-Mitarbeiter muss genug Zeit zur Verfügung haben, um genau auf den individuellen Kunden eingehen zu können und offen für alles zu sein. Dies stärkt die Beziehung nachhaltig. Umgekehrt wird ein verärgertes Kunde zukünftig woanders bestellen. Dies zu vermeiden, ist entscheidend.

Wie gestaltet sich die STREAM-Entwicklungspartnerschaft in der Praxis?

Paul Bischoff: Wir haben eine gute Erfahrung mit dieser Art der Zusammenarbeit gemacht. Sie fängt mit einem Workshop an, in dem gemeinsam festgelegt wird, welche Funktionalitäten die App, die entwickelt wird, abdecken soll. Dann priorisiert man gemeinsam die Unterpunkte und macht eine Aufwandsschätzung. Diese Unterpunkte arbeiten die Teams dann Schritt für Schritt in ‚Sprints‘ ab, die normalerweise alle 14 Tage stattfinden.

Dadurch, dass man sich so häufig trifft, kann man flexibler auf Veränderungen reagieren, wenn sie nötig werden. In jedem



Michael Scheit, IT-Leiter, Verlag C.H.Beck

Sprint-Meeting werden die Ergebnisse des vorherigen – oft auch schon konkret für die App umgesetzt – vorgestellt und überprüft. In der Zwischenzeit, bis zum nächsten Sprint, testen wir dann genauer, während die Entwicklung bei Klopotek weitergeht. Einzelne Arbeitsschritte werden in den Sprints von uns freigegeben, oder wir ändern unseren Änderungsbedarf.

Wir, als Kunde, sind so zu jeder Zeit im Bild darüber, wie der Stand der Entwicklung der Anwendung ist und können schnell reagieren, wenn aus unserer Sicht etwas in die falsche Richtung geht oder neue Anforderungen auftauchen. Dies ist ein entscheidender Vorteil der agilen Software-Entwicklung, wie Klopotek sie für die Entwicklung der STREAM-Apps nutzt: Wenn es wichtig wird, können wir flexibel einen zusätzlichen Sprint einplanen und den Kurs der Entwicklung ändern oder zusätzliche Funktionalitäten in den Anforderungs-Katalog aufnehmen.

Ein Beispiel hierfür ist das Thema OCR-Erkennung. Da einfach auch noch zahlreiche Faxe verschickt werden, wollten wir dies auch mit abdecken. Die Faxe, die bei uns

„Ich würde jedem Kunden von Ihnen, der neue Funktionalitäten möchte, empfehlen, hierfür auf STREAM-Apps zu setzen und eine Partnerschaft einzugehen. STREAM ist einfach die Zukunft für Klopotek und jede wichtige neue Entwicklung wird – soweit ich es sehen kann – auf dieser Technologie basierend passieren.“

Paul Bischoff

eingehen, wandelt ein Tool in eine E-Mail um – und zukünftig wird noch ein OCR-Scanner mit dabei sein, der das eingegangene Fax dann dem betreffenden Kunden automatisch zuordnet.

Michael Scheit: Wie in jeder Partnerschaft, ist der Arbeitsmodus zu Beginn erst einmal zu finden. Die agile Methode ist eine andere Art der Zusammenarbeit wie bei unseren früheren Projekten für die Classic Line. Es gilt, sich im neu gebildeten Team schnell einander anzunähern und auf Herausforderungen gemeinsam zu reagieren. Das ist uns gut gelungen.

Agile Software-Entwicklung ist für STREAM-Projekte sicher die richtige Herangehensweise. Die Fachabteilungen müssen sich al-

lerdings erst einmal daran gewöhnen, die lange Spezifikationsphase hinter sich zu lassen und direkt in medias res zu gehen, um schnell erste Ergebnisse zu sehen und die Software auch aktiv mitzugestalten.

Paul Bischoff: Ich denke, agile Software-Entwicklung ist der richtige Weg, wenn es darum geht, neue Funktionalitäten in neuen Apps zu bauen und man sich auch noch ein bisschen im Unklaren befindet, wo es ganz genau hingeht. Das kann für den Hersteller wie für den Kunden eine Win-Win-Situation sein, wenn beide Seiten genau dann ihre Erfahrungen und Ideen einbringen. Der Kunde bekommt ein Produkt, das genau für ihn passt, und der Hersteller etwas, das am Markt nachgefragt wird.

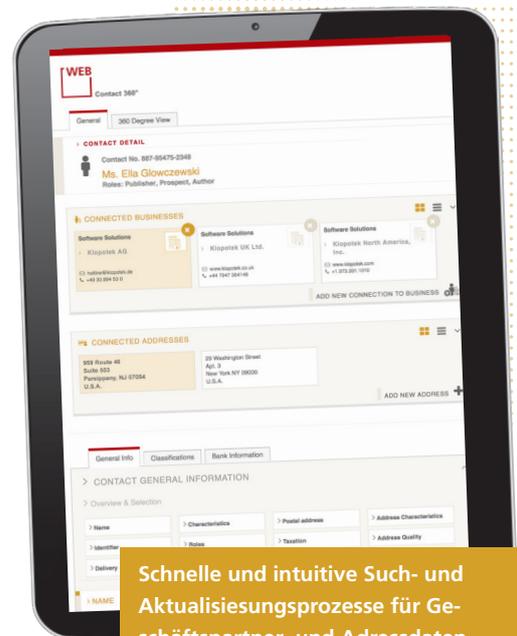
Wie wird die weitere Entwicklungspartnerschaft mit Klopotek aussehen?

Paul Bischoff: Momentan sind wir noch in der Abschlussphase der vollständigen Einführung von Ticketing und der Anbindung des SAP Contact Centers mit dem Contact Manager. Dann wartet noch das Projekt ‚Ticketing II‘ – Erweiterungen, die während der Entwicklung der App wichtig geworden

sind. Und es kommt noch der Inventory Manager dazu, mit dem wir die Lektorate und die Herstellung in den Stand versetzen wollen, schnell und ohne Unterstützung von anderen Abteilungen einen Blick auf die Lagerverwaltung zu werfen, um rechtzeitig Nachdrucke zu initiieren.

Danach möchten wir gemeinsam mit Ihnen das große Thema O2C angehen. Im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft wollen wir wichtige Veränderungen im Bereich Abonnement erreichen, der ein wesentlicher Geschäftszweig unseres Verlags ist.

Mit Abonnements sind nicht nur die Zeitschriften gemeint, die wir herausgeben, sondern auch die Recherche-Datenbank unseres Beck-Online-Angebots.



Schnelle und intuitive Such- und Aktualisierungsprozesse für Geschäftspartner- und Adressdaten

Durch die gemeinsame Entwicklung der STREAM-App Order Entry Manager erhoffen wir uns eine einfachere und dadurch schnellere Erfassung der Aufträge über eine einzige Maske für sowohl Einzel- wie auch Subskriptionsprodukte.

Michael Scheit: Zunächst möchten wir aber die Einführung von Ticketing abschließen. Danach erwarten wir uns vom Inventory Manager Synergie-Effekte und Einsparungen. Und dann widmen wir uns dem O2C-Thema.

Welche Ratschläge würden Sie anderen Verlagen geben, die STREAM-Apps implementieren möchten?

Paul Bischoff: Ich würde jedem Kunden von Ihnen, der neue Funktionalitäten möchte, empfehlen, hierfür auf STREAM-Apps zu setzen und eine Partnerschaft einzugehen. STREAM ist einfach die Zukunft für Klopotek und jede wichtige neue Entwicklung wird – soweit ich es sehen kann – auf dieser Technologie basierend passieren.

Es ist wichtig mit Klopotek zusammen in der Workshop-Anfangsphase genau zu überlegen, welche Funktionalität benötigt wird. Je genauer die Definition der Funktionalitäten am Anfang gemacht wird, desto größer ist die Sicherheit über das Budget, das für die Entwicklung eingesetzt wird.

Vielen Dank für das Gespräch.

(Fragen: Dr. Stefan Kaufer, Klopotek)

„Wir verfügen nun über eine Struktur für das Arbeitsvolumen“: effizienterer Kundenservice

Im Kundenservice des Verlags C.H.Beck sind ca. 65 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Einsatz. Viele Vertriebswege – nicht nur der Buch- und Zeitschriftenvertrieb, auch Beck Online und der E-Commerce-Bereich – enden dort. Sven Borchers, Leiter Kundenservice / Logistik, berichtet in einem Interview mit uns, dass seine Abteilung auch für viele Anfragen intern recherchieren musste um beispielsweise den Bearbeiter und dessen Beantwortung zu ermitteln, und Prozessoptimierungen notwendig wurden, um bei den tausenden pro Tag eingehenden Anfragen weiterhin eine hohe Qualität der Ansprache den Kunden gegenüber zu gewährleisten.

Warum ist besonders dem Kundenservice als Abteilung an einer Weiterentwicklung der Klopotek Software gelegen?

Der entscheidende Beweggrund, neue Apps im Rahmen einer Partnerschaft mit Klopotek einzuführen, bestand für uns darin, Dinge zu verändern und aktiv mitzugestalten, die uns in unserem alltäglichen Arbeitsleben bewegen. Wir arbeiten seit Jahrzehnten mit den Klopotek Anwendungen und wollten die Erfahrungen, die wir als Anwender haben, einbringen, um ein robustes Ergebnis zu bekommen, mit dem wir optimal arbeiten können.

Die Arbeit in unserem Kundenservice kann als ‚Masse-Geschäft‘ bezeichnet werden. Es kommen ständig sehr viele schriftliche und telefonische Anfragen herein, da ist es wichtig, optimal zu agieren – im Sinne von schnell, aber auch so, dass der Kunde mit seinen Anfragen und Anliegen zufrieden gestellt wird. Deshalb möchten wir unnötige Dinge möglichst herausnehmen und dem Mitarbeiter schnell so viel Information über die Produkte und Kunden an die Hand geben, wie möglich.

Alles, was ein Kunde von Beck will, landet in der Regel zunächst einmal bei uns im KundenServiceCenter – und wir kana-

lisieren diese Anfragen. Es kann sein, dass hierfür ein Lektor von Nöten ist, und wir holen dann die Information ein und geben sie zurück. Wir sind als Kundenservice aber nicht nur der ‚Kontakt nach draußen‘. Wir beantworten auch Fragen, die ein Mitarbeiter aus seinem Bereich heraus nicht beantworten kann.

Welche Ziele haben Sie im Kundenservice durch die Einführung von STREAM-Apps sich gesetzt und auch erreicht?

Wir haben sehr lange die ganze Kommunikation, die per E-Mail ins Haus kommt, über Outlook abgewickelt. Wir sind ja genau betrachtet in drei Bereiche untergliedert – in einzelne Teams, die sich um Beck Online, die Print-Produkte und unseren Webshop kümmern. Nimmt man alles zusammen, erreichen uns mehrere Tausend Anfragen pro Tag. Outlook ist ein gutes Tool, aber für solch einen Massenbetrieb nicht ideal geeignet.

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



Sven Borchers, Leiter Kundenservice / Logistik

Lösung. Mit der Ausnahme von Outlook haben wir in unserer Abteilung nur mit Klopotek Lösungen gearbeitet, die Informationen zu unseren Kunden und Produkten enthalten, und wir wollten natürlich gerne eine Anwendung hinzunehmen, die – wie die anderen – aus einem Guss ist und nicht erst mühsam angebunden werden muss.

Natürlich wollten wir die Prozesse bei uns nicht nur durch ein Ticketing-Tool unterstützen, sondern auch optimieren und – wo es möglich ist – auch automatisieren. Und wir wollten eine Tracking-Funktionalität bekommen: Wer hat wann mit welchem Kunden welche Aktivitäten durchgeführt?

Wie laufen die Prozesse im Kundenservice von Beck jetzt – mit STREAM – konkret ab?

Auf der ersten Ebene haben wir drei Empfangs-E-Mailadressen für unsere drei Bereiche, die bereits angesprochen wurden.

Auf der zweiten Ebene nutzen wir nun ein sehr umfangreiches Regelwerk, das ständig weiterentwickelt wird. Dies hilft dabei, zu erkennen, was der Kunde von uns will –

“ Wir waren schon seit Langem auf der Suche nach einem Ticketing-System, mit dem wir das, was per Email 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.

Sven Borchers ”

noch bevor die betreffende E-Mail gelesen wird. Bislang war das so: Der Mitarbeiter hat sich die E-Mail angesehen und gesagt: ‚Das ist eine Reklamation‘, ‚das ist eine Bestellung‘, ‚das ist eine Adressänderung‘ etc. – Diese Ebene übernimmt jetzt Klopotek mit der Ticketing App und ordnet die eingehenden E-Mails den einzelnen ‚Töpfen‘ zu.

Das ist auch wichtig, weil wir die einzelnen Töpfe natürlich auch mit unterschiedlich hoher Priorität behandeln. Bestellungen und Reklamationen müssen beispielsweise sehr schnell bearbeitet werden, eine Adressänderung oder eine eingereichte Immatrikulationsbescheinigung für den Studentenpreis ist hingegen etwas, das nicht so zeitkritisch ist und auch bis morgen oder übermorgen Zeit hat. Diese Klassifizierung übernimmt das Ticketing-System für uns – auch mithilfe der ‚Rules‘.

“ **Die Erfahrungen sind gut – wir nutzen wirklich ein System, das lebt. Im Kundenservice haben wir drei Teams – zwei davon sind mit der Ticketing-Anbindung jetzt live – und wir sind täglich noch dabei, das System weiter zu optimieren.**

Sven Borchers ”

Bei der Telefonie ist es so geplant, dass der Anrufer – ermöglicht durch die Integration des SAP Contact Centers – aufgrund seiner Rufnummer erkannt wird und bei dem Mitarbeiter, der den Anruf entgegennimmt, sich das Widget Contact 360° des Contact Managers öffnet. Er sieht die wichtigsten Informationen zum Kunden also ohne ihn hierzu erst nach seiner Kundennummer befragen zu müssen. Auch für den Kunden ist es angenehmer, mit seinem Anliegen gleich ‚loslegen‘ zu können und nicht erst zum Beispiel seine Kunden- oder Abo-Nummer durchgeben – und vorher vielleicht auch noch heraussuchen – zu müssen. Dies wird uns die Automatisierung abnehmen, denn noch haben wir diese Anbindung nicht implementiert. Das Gespräch beginnt dann schon positiver gestimmt, und beide Seiten gewinnen Zeit.

Wie ist Ihre Erfahrung mit den ‚Rules‘ für die optimierte, automatisierte Bereitstellung der Tickets? Haben sie sich bewährt und konnten Sie sie weiter verfeinern?

Die Erfahrungen sind gut – wir nutzen wirklich ein System, das lebt. Im Kundenservice haben wir drei Teams – zwei davon sind mit der Ticketing-Anbindung jetzt live – und wir sind täglich noch dabei, das System weiter zu optimieren. Das Schöne dabei ist, dass das Ganze sehr einfach administriert werden kann. Wir können innerhalb sehr kurzer Zeit – eines Tages – Begriffe hinzufügen, die dann mit einem Regelwerk versehen sind und sofort mit angewendet werden.

Inwieweit hat sich die Arbeit im Kundenservice durch den Einsatz von STREAM verbessert?

Das Vorab-E-Mail-Lesen, das ich vorher erwähnt habe, ist weggefallen. Da es sich fallweise um viele hundert E-Mails handelt, die stündlich hereinkommen, sprechen wir hierbei von einem bedeutsamen Faktor.

Und wir verfügen nun über eine Struktur für das Arbeitsvolumen, das hereinkommt. Man sieht sofort: ‚Hier gibt es 150 Vorgänge, die sofort bearbeitet werden müssen. Diese 50 Vorgänge hingegen können bis morgen oder übermorgen warten.‘

Man muss natürlich auch sagen: Wenn ich mehr Informationen aus einem System herausziehen will, muss ich auch mehr hineinstecken. Um ein Beispiel zu nennen: Wenn bislang ein Kunde etwas Bestimmtes zu einem Produkt von uns wissen wollte, haben wir recherchiert und diese Frage beantwortet – aber danach war die Information

“ **Das Vorab-Email-Lesen, das ich vorher erwähnt habe, ist weggefallen. Da es sich fallweise um viele hundert Emails handelt, die stündlich hereinkommen, sprechen wir hierbei von einem bedeutsamen Faktor.**

Sven Borchers ”

“ **Die jeweiligen Mitarbeiter wurden kurz geschult, denn STREAM ist unserem Verständnis nach sehr intuitiv. Das Prinzip ‚Learning by Doing‘ hat sehr gut funktioniert.**

Sven Borchers ”

weg. Niemand konnte im Haus mehr nachträglich in Erfahrung bringen, dass sich der Kunde XY mit der Frage Z an uns gewendet hat. – Diese Informationen stecken wir nun in Ticketing hinein und wir haben sie sofort parat – etwa, wenn derselbe Kunde wieder anruft und vielleicht eine Zusatz-Frage äußert. Auf diese Weise haben wir nun eine viel größere Kenntnis über unsere Kunden gewonnen, und diese Kenntnis wird immer größer. Zunächst stecken wir aber mehr Informationen – und Zeit – hinein.

Unterm Strich kann man sagen: Wir haben jetzt schon Sortier- und Verteilungsaufwand gespart. Dies wird noch mehr werden, wenn die Software länger im Einsatz ist und auch das SAP Contact Center angebunden sein wird.

Wie sind Sie bei der Einführung der neuen Apps vorgegangen?

Wir hatten die Möglichkeit, die neue Software sukzessive einzuführen, und sind teamweise vorgegangen. Die jeweiligen Mitarbeiter wurden kurz geschult, denn STREAM ist unserem Verständnis nach sehr intuitiv. Das Prinzip ‚Learning by Doing‘ hat dann gut funktioniert, wobei wir auch dabei hinzulernt haben.

Wir danken für das Gespräch.

(Fragen: Dr. Stefan Kaufer, Klopotek)