

Kosten, Qualität und Zeit im Griff

Auf Draht: Customer Sales & Service Center CSSC setzt auf Datawarehouse von CONFIRM

SERVICECENTER

Die Dienstleistungen von Call Centern gleichen sich zunehmend. Um sich von der Konkurrenz abzuheben und den Kunden einen Mehrwert bieten zu können, bedarf es daher effizienter Kontroll- und Steuerungsmechanismen.

Umfassendes
Business Process
Outsourcing

Rank und schlank, so wünschen sich Unternehmen ihre Strukturen – gilt es doch auf rasanten Märkten flexibel und wettbewerbsfähig zu sein. Immer mehr Organisationen setzen daher auf das Outsourcen eines oder mehrerer Kommunikationskanäle an Call Center Dienstleister – insbesondere, wenn es um Themen wie Vertrieb oder Kundenbindung geht. Als Outsourcing-Spezialist für Customer Sales & Service Leistungen entwickelt CSSC für seine Kunden maßgeschneiderte, zukunftsorientierte und vor allem wirtschaftlich sinnvolle Lösungen. Der Aktionsradius umfasst sowohl Inbound- als auch Outbound-Dienste, wobei das Leistungsspektrum weit über herkömmliche Call Center-Dienste hinausreicht – von Adressqualifizierungen, Erstansprachen, Vertrieb- oder Helpdesk-Support bis hin zur vollständigen Übernahme der gesamten Prozessabwicklung. So betreibt CSSC etwa das komplette ServiceCenter der Erste Bank und Sparkassengruppe.

Qualitativ
hochwertige
Services auf Basis
aktueller Daten

Ein derart breites Leistungsangebot erfordert allerdings auch umfassende Kontroll- und Steuerungsmechanismen. **„Transparenz und klare Zuständigkeiten sind die Voraussetzungen, um unsere Dienstleistungen wirtschaftlich, individuell, kompetent und schnell erbringen zu können“, betont Frank Mario Pacak, Leiter des Datawarehouses bei CSSC.** Um seinen Kunden auch künftig qualitativ hochwertige Services auf Basis aktueller, konsistenter Daten und effizienter Auswertungen bieten zu können, beauftragte CSSC CONFIRM mit der Entwicklung und Implementierung eines Datawarehouse. Nach ausführlicher Anforderungsanalyse wurde dieses gemeinsam mit CSSC konzipiert und aufgebaut.

Unternehmensweite
Sicht dank
Datawarehouse

Das von CONFIRM implementierte Datawarehouse bietet den Verantwortlichen bei CSSC nunmehr eine unternehmensweite Sicht – mit dem Kunden vereinbarte Service Levels können kontinuierlich im Auge behalten werden, die im Datawarehouse abgelegte Historie ermöglicht darüber hinaus eine schnelle Reaktion auf aktuelle Gegebenheiten sowie die laufende Verbesserung der Services. **„Unser operatives System, deren Call Center-Software, einer Reihe von Eigenentwicklungen großteils auf einer alten Oracle-Datenbank basiert, konnte die gestiegenen Anforderungen einfach nicht erfüllen. Die Schwierigkeit bestand vor allem darin, in einer vernünftigen Zeitspanne geschäftskritische Daten herauszufiltern“, erklärt Pacak.** Auf Basis von SQL-Server & COGNOS wurde die bestehende Lösung um den entscheidenden Steuerungsteil erweitert und ein Datawarehouse aufgebaut. Zwei Datenwürfel werden nun halbstündlich mit Daten beladen und sichern somit die Aktualität des Datenbestands.



Entscheidender
Mehrwert für den
Kunden

„CSSC hat nun einfachen Zugriff auf unternehmensweite Informationen und damit auch einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil: Geschäftsprozesse können effizienter gesteuert und geplant sowie Entscheidungen schnell und fundiert getroffen werden“, freut sich auch Mag. Norbert Kainc, Geschäftsführer von CONFIRM. Analysen betreffend Spitzenzeiten, Erfolgsquote, Personal- und Kostenplanung, aber auch Kundenreports, Ergebnisse der Calls und Leistungsnachweise für den Kunden lassen sich auf Knopfdruck binnen kürzester Zeit erstellen. „Das Management greift jetzt bequem auf einen einheitlichen und jederzeit aktuellen Datenbestand für Auswertungen und Analysen zu“, betont Pacak. „Das von CONFIRM aufgebaute Datawarehouse ist für uns damit ein wesentliches Instrument, um Kosten und Qualität zu steuern und unseren Kunden einen entscheidenden Mehrwert zu bieten.“

Über CONFIRM:

Die CONFIRM business solutions GmbH mit Sitz in Wien wurde am 1. Jänner 2003 von Arno Fortmann und Norbert Kainc gegründet. CONFIRM verbindet Management- und betriebswirtschaftliches Know-how mit IT-technischer Lösungskompetenz und unterstützt Unternehmen von der Analyse über die Konzeption bis hin zur Implementierung unternehmensweiter Analyseplattformen zur Unternehmenssteuerung. Im Sinne höchster Beratungs- und Umsetzungsqualität arbeiten bei CONFIRM ausschließlich Senior Consultants mit Expertise in Management und IT. Zu den Kunden zählen namhafte Unternehmen wie Austrian Airlines, Hutchinson 3G, die Telekom Austria, DO & CO, etc.

Für weitere Informationen:

CONFIRM business consulting GmbH
Mag. Norbert Kainc
Tel.: 0699 1 273 63 79
office@confirm.at
www.confirm.at