

Servodata setzt auf neue Contact-Center-Infrastruktur der VR Netze



24-stündige Erreichbarkeit 365 Tage im Jahr

Servodata ist Synonym für Datensicherheit und Servicequalität beim Sperren elektronischer Berechtigungen. Beispielsweise betreibt das Unternehmen die Sperrhotline des gesamten deutschen Kreditgewerbes und den Sperr-Notruf 116 116. Des Weiteren beantwortet Servodata über verschiedene Service-Hotlines Karteninhabern und Händlern Fragen rund um das Kartengeschäft.

Rund um die Uhr Erreichbarkeit

Jährlich gehen mehr als 2,3 Millionen Anrufe ein, bei denen Kartenbesitzer ihre Maestro/ec-Karten, Spar-, Bank- und Geldkarten als gestohlen bzw. verloren melden und sperren lassen. Dass dabei für Anrufer die „Rund-um-die-Uhr“-Erreichbarkeit durch eine zuverlässige und störungsfrei funktionierende Kommunikationsanlage gesichert sein muss, liegt auf der Hand. Servodata nahm den Umzug in neue Räumlichkeiten zum Anlass, die in die Jahre gekommene Call-Center-Architektur durch eine BCplus-Lösung der VR Netze zu ersetzen. Die besondere Innovation in der BCplus-Lösung für die Servodata ist das Multimedia Interaction Center.

Servodata ist eine Tochtergesellschaft der CardProcess GmbH und seit ihrer Gründung 1975 als Dienstleister für die Genossenschaftliche FinanzGruppe und im Drittmarkt tätig. Als spezialisierter

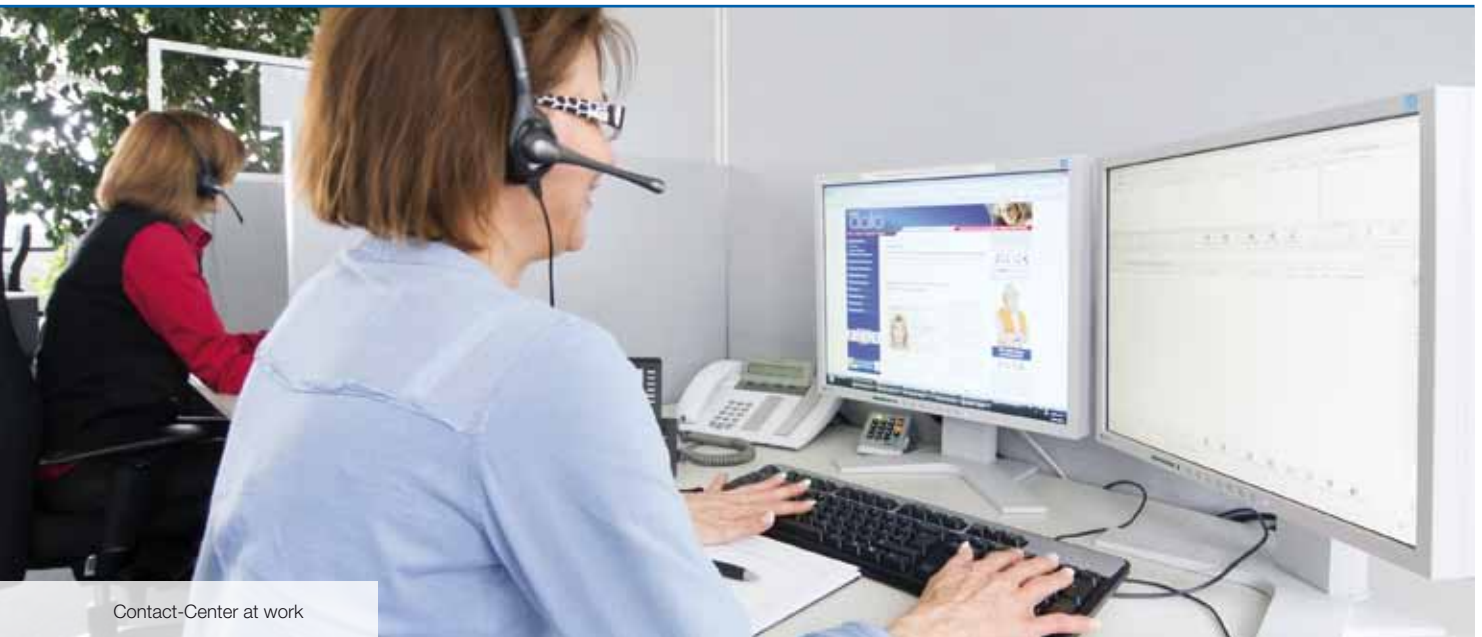
Lösungsanbieter für Kartensperren und -Notrufe betreibt das Unternehmen unter anderem die bundesweite Sperrrufnummer 116 116 für elektronische Medien wie Debit- und Kreditkarten und im Auftrag der Deutschen Kreditwirtschaft (früher ZKA) die zentrale Sperrhotline für Maestro/ec-Karten deutscher Kreditinstitute.

Weitere Kunden sind z. B. Congstar mit der Sperrung der SIM-Karte, das Deutsche Gesundheitsnetz mit der Sperrung der elektronischen Signatur und das Bundesministerium des Innern (BMI), für welches die elektronische Identitätsfunktion der neuen Personalausweise gesperrt werden kann. Weil neue technische Anforderungen von der bestehenden TK-Anlage zunehmend schwieriger abgedeckt werden konnten und im Herbst 2011 der Umzug in ein neues Bürogebäude anstand, initiierten Servodata-Geschäftsleiter Klaus Schnur-

bus und der Projekt-Manager Dirk Kühl eine Erneuerung der installierten Kommunikationsanlage. Die Lösung sollte auf der zukunftsweisenden „Voice over IP“ (VoIP)-Technologie basieren.

Kompetente Beratung und konstruktive Konzepte

Im Rahmen der darauffolgenden Ausschreibung überzeugte die VR Netze GmbH durch kompetente Beratung und konstruktive Konzepte. „Zur Erzielung möglicher Synergien spielte auch der Aspekt „IT-Lösungen aus dem Verbund für den Verbund“ eine Rolle“, so Klaus Schnurbus. „Da uns sowohl das aufgezeigte Lösungsszenario als auch die fachkundige Begleitung im Entscheidungsprozess beeindruckten, waren wir sicher, mit VR Netze den richtigen Partner gefunden zu haben.“



Contact-Center at work

Ambitioniertes Projekt

Aufgrund der Synchronisierung mit dem Umzugsprojekt, blieben nur drei Monate Zeit für die Umstellung auf die neue Contact-Center-Infrastruktur. Neben dem engen Zeitfenster lag die Herausforderung vor allem darin, das Zusammenspiel der bislang installierten technischen Komponenten sowie die historisch gewachsenen Datenbankstrukturen nachzuvollziehen. Das sechsköpfige VR-Netze-Projektteam um den Systemspezialisten Gösta Stöckelmann begann mit der TK-technischen Abbildung der Geschäftsprozesse.

Mit **BCplus** kam ein Lösungspaket zum Einsatz, das sämtliche Kommunikationsmedien – E-Mail, Telefon, Smartphones, Fax, SMS, Sprachbox – in einer einheitlichen, softwaregestützten Anwendungsumgebung integriert. Die klassische Telefonanlage ist durch eine virtuelle TK-Anlage in der Cloud ersetzt worden.

Diese erstreckt sich über zwei Rechenzentren und steht vollredundant zur Verfügung. Darüber hinaus ist nun die erforderliche Flexibilität gegeben, um Prozessautomatismen zu implementieren, um damit auch künftigen Anforderungen gewachsen zu sein.

Der zweite Teil des Projektes beinhaltete die Entwicklung eines komplett neuen Tools für die Telefonagenten. Diese intuitiv zu bedienende Applikation bietet einen Echtzeit-Zugriff auf alle benötigten Informationen und schafft somit die Voraussetzung, Anrufe noch effizienter zu bearbeiten. Mittels IPA (Interaction Process Automation) werden alle Prozesse über die von VR Netze entwickelte Anwendung bedient. Dabei kommen kundenspezifische Formulare und Workflows unter Nutzung von Hostanbindungen und Web-Services zum Einsatz.



Integraler Bestandteil der Lösung ist ein komplexes IVR-(Interactive Voice Response) System. Anrufer erhalten über Sprachmenüs die Möglichkeit, die Kartensperrung durchzuführen. Hierbei werden die Daten rein sprachbasiert vom System erfasst. Parallel werden aus Sicherheitsgründen bei der Sperrhotline des Kreditgewerbes alle Gespräche aufgezeichnet. Innerhalb des IVR werden heute ca. 80 Prozent des gesamten Anrufvolumens abgewickelt.

Umstellung erfolgreich gelungen

Am Tag der Umstellung waren – unterstützt durch eine „Vor-Ort-Betreuung“ der Systemspezialisten der VR Netze – die Telefonagenten beider Schichten im Call Center anwesend. Die eine Hälfte im neuen Firmengebäude mit der neuen Lösung, die andere sicherheitshalber als paralleles Backup am alten Standort mit der bisherigen Technik. Die Umschaltung auf die neue Contact-Center-Infrastruktur verlief planmäßig und reibungslos. Für Anrufer waren keinerlei Auswirkungen bemerkbar.

Das Projektergebnis kann sich sehen lassen:

Servodata nutzt jetzt eine moderne, leicht skalierbare Kommunikationsanlage auf höchstem Qualitätslevel im sicheren Rechenzentrumsbetrieb. Die Telefonagenten bedienen eine komfortable, prozessoptimierende Applikation. Das ehrgeizige Ziel wurde durch eine gemeinsame und kompetente Projektarbeit erreicht – aus dem Verbund für den Verbund.



Verantwortliche aus dem gemeinsamen Projektteam VR Netze und Ratiodata



„Ein wirklich ambitioniertes Projekt, und ein sehr engagiertes und professionelles Projektteam hat die Grundlage für die Zukunftssicherheit unserer Produktion und unseres Geschäftsmodells geschaffen.“

Klaus Schnurbus, Geschäftsführer der Servodata GmbH