



INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative

Case Study

Zusammenfassung

Kunde: SERVODATA



Zentrale: Frankfurt am Main

Branche: Finanzdienstleister

Anzahl der Mitarbeiter:

- 64

Herausforderung: Die Services müssen 24/7 zur Verfügung stehen. Die Anforderungen sind sehr hoch: unterbrechungsfreier Betrieb, Redundanz und Skill-Based Routing gehören zu den Standards. Daneben ist eine hohe Datensicherheit sowie der Betrieb der TK-Anlage im gesicherten Rechenzentrum unabdingbar.

Produkte im Einsatz:

- *Customer Interaction Center™ (CIC)*
- *Interaction Process Automation™ (IPA)*

Vorteile:

- Flexible Anpassung der Arbeitsschritte
- Eine Lösung für Kommunikation und den dahinterliegenden Prozessen
- Erfüllung von hohen Sicherheitsstandards und Verfügbarkeit

Mit Sicherheit die richtige Lösung

Flexibilität und Sicherheit stehen bei der Kartensperrung an erster Stelle

Wer seine Karte verloren hat oder beispielsweise Opfer von Diebstahl oder Betrug wurde muss schnell reagieren und die Karte sperren lassen. Doch was passiert nach dem Anruf in der Service-Hotline und wie wird der Prozess der Kartensperrung sichergestellt? Interactive Intelligence unterstützt SERVODATA mit Customer Interaction Center (CIC) und Interaction Process Automation (IPA) bei der Abwicklung ihrer Geschäftsprozesse.

Über SERVODATA

Als Tochterunternehmen der heutigen CardProcess GmbH ist SERVODATA seit ihrer Gründung 1975 als Dienstleister für den genossenschaftlichen Finanzverbund tätig. Mehr als 10 Jahre hatte SERVODATA die Funktion einer Börsenevidenzzentrale und führte den zentralen Sperrenpool für ec-Karten. Seit 1987 betreibt SERVODATA im Auftrag des deutschen Kreditgewerbes die zentrale Sperrhotline für Maestro/ec-Karten aller deutschen Kreditinstitute mit Sitz in Frankfurt am Main. Parallel betrieb SERVODATA im Jahr 1991 eine zentrale Notfall-Hotline in Berlin, um den Sperrservice auch in den neuen Bundesländern zu gewährleisten. Als erfahrener Provider für Dienstleistungen im Card-Care-Bereich wurde SERVODATA im November 2004 mit der Sperrung von Visa- und MasterCard für Verbundinstitute beauftragt.

www.servodata.de

Die Herausforderung

SERVODATA betreibt als neutraler Dienstleister von Notruf- und Sperr-Hotlines sowie Customer Care Services 20 verschiedene Hotlines mit individuellen Servicelevels für jeden Kunden. Als kompetenter Service-Anbieter betreut die SERVODATA u.a. namhafte Kunden im Bankenumfeld und betreibt den Sperr-Notruf 116 116. Die Services müssen selbstverständlich rund um die Uhr an sieben Tagen pro Woche zur Verfügung stehen. Die Anforderungen sind extrem hoch: unterbrechungsfreier Betrieb, Redundanz und Skill-Based Routing gehören zu den klassischen Standards. Daneben ist eine hohe Datensicherheit sowie der Betrieb der TK-Anlage im gesicherten Rechenzentrum unabdingbar. Zudem müssen Prozesse automatisiert abgewickelt werden können. Da die Eigenentwicklung an ihre Kapazitätsgrenzen gestoßen war, suchte man nicht nur nach einer Lösung, die den derzeitigen und den zukünftigen Anforderungen gewachsen war, sondern auch einen Dienstleister, der den Betrieb im gesicherten Rechenzentrumsumfeld sicher stellen konnte und SERVODATA selbst Zeit lies, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren. „Der Status Quo sollte natürlich mit der neuen Lösung abgedeckt sein und gleichzeitig sollte Flexibilität für Neuerungen und neue Services geschaffen werden,“ so Klaus Schnurbus, Geschäftsleiter, SERVODATA GmbH. Dies bedeutete, dass SERVODATA nicht nur eine Kommunikationslösung suchte, die gleichzeitig Prozesse abbilden kann, sondern auch einen Dienstleister, der den Betrieb übernahm.

Die Lösung: flexible und sichere Kartensperrung

Die hohen und sicherheitsrelevanten Anforderungen konnten über den Technik-Dienstleister VR Netze GmbH mit der Lösung von Interactive Intelligence abgedeckt werden. Seit Dezember 2011 läuft die Service Hotline der SERVODATA über die ACD Funktionalitäten des Customer Interaction Center von Interactive Intelligence. Die 64 Mitarbeiter werden über das intelligente Routing der Software bedient, die Anrufe abgewickelt und an die richtige Stelle der Sperrvermittlung weiter leitet. Neben der Sperrvermittlung bietet die SERVODATA Sperrverarbeitung und eine Service-Hotline. Alle drei Kernservices werden automatisiert über das Tool Interaction Process Automation bearbeitet. Die einzelnen Arbeitsschritte werden im System abgebildet um mögliche Fehlerquellen zu vermeiden. Dies führt zu höherer Sicherheit in der Bearbeitung. Wird beispielsweise ein Sperrprozess initialisiert so kann über das Tool die Sperrung direkt im Kartenmanagement vorgenommen werden.

„Wir konnten mühelos einen neuen Arbeitsschritt in der Lösung von Interactive Intelligence einbauen. Es ist extrem wichtig für uns, dass wir das Tool flexibel anpassen können, wenn sich ein Prozess in unserem Tagesgeschäft ändert oder wir einen Kunden spezifischen Service anbieten möchten“, so Klaus Schnurbus, Geschäftsleiter, SERRVODATA GmbH.

„Die Call Center-Mitarbeiter mögen das coole Tool und haben es schnell akzeptiert. Durch den Einsatz eines so innovativen Tools werden sie motiviert und fühlen sich kompetent und Wert geschätzt.“

Klaus Schnurbus, Geschäftsleiter,
SERRVODATA GmbH.

Schnelle Modifikationen sind problemlos umsetzbar. So sollte im letzten Jahr eine Schufa- Anfrage zum Legimitationsscheck mit eingebaut werden, ein Großprojekt im alten System, eine kurze Anpassung im Workflow bei der Lösung von Interactive Intelligence. „Wir konnten mühelos einen neuen Arbeitsschritt in der Lösung von Interactive Intelligence einbauen. Es ist extrem wichtig für uns, dass wir das Tool flexibel anpassen können, wenn sich ein Prozess in unserem Tagesgeschäft ändert oder wir einen Kunden spezifischen Service anbieten möchten“, so Klaus Schnurbus. Ein einziger Mitarbeiter steuert im Call Center einen vier-stufigen Prozess und kann Kunden in Übersee in Echtzeit helfen, sollte er beispielsweise Probleme bei der Bargeldbeschaffung an außereuropäischen Geldautomaten haben. Und ganz dem Servicegedanken verschrieben, ist die Nummer die gleiche wie für den Sperrnotruf. Durch die schnelle Einbindung der Schufa-Schnittstelle war das gar kein Problem.

Die Service-Hotline beantwortet Anfragen von der Kreditkartenabrechnung verschiedener Geldinstitute bis hin zum Verfügungsrahmen. Auch hier werden wiederum die Anfragen an den richtigen Mitarbeiter weiter geleitet und automatisiert bearbeitet. „Es war uns sehr wichtig, dass wir eine Lösung finden, die sowohl die Kommunikationsinfrastruktur bietet als auch die Prozesse automatisieren kann. Das spart Zeit und lässt uns im Tagesgeschäft flexibel agieren“.

Die Einführung der Kommunikationslösung und die Automatisierung der Geschäftsprozesse wurde in weniger als 6 Monaten umgesetzt. Nach Angaben von SERRVODATA ist die Lösung sehr nutzerfreundlich und intuitiv bedienbar und Schulungen können intern über die Schichtleiter abgedeckt werden: Diesen Vorteil weiß Klaus Schnurbus sehr zu schätzen: „Die Call Center-Mitarbeiter mögen das coole Tool und haben es schnell akzeptiert. Durch den Einsatz eines so innovativen Tools werden sie motiviert und fühlen sich kompetent und Wert geschätzt.“

Zum Vorteil kombiniert

Die Kommunikationslösung mit der automatisierten Prozessbearbeitung zu verheiraten, war die passende Lösung für die SERRVODATA. Schnell und flexibel ohne aufwändige Beschäftigung von teurem Fachpersonal Änderungen vorzunehmen ist in heutigen Zeiten unabdingbar. Der hohe Qualitätsanspruch des Unternehmens muss von einer passenden Lösung unterstützt werden. Diese Lösung hat SERRVODATA bei Interactive Intelligence gefunden.

Durch die Auslagerung der TK-Infrastruktur an die VR Netze GmbH und die Automatisierung der Call- und Workflows bleibt die Zeit, sich auf die Kernkompetenzen zu konzentrieren und neue Projekte wie den neuen Marktauftritt und den Kampf gegen Skimming-Betrug voranzutreiben. Nicht nur ein Vorteil im Tagesgeschäft, sondern auch für die Reputation des Unternehmens, denn im Februar 2013 wurde Klaus Schnurbus zum Call Center Manager des Jahres gekürt.

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence Group Inc. bietet Kommunikationslösungen für Contact Center, Unified Communications und die Automatisierung von Geschäftsprozessen. Weltweit vertrauen mehr als 5.000 Kunden der auf offenen Standards aufgebauten und skalierbaren All-in-one Software Suite. Als Vor-Ort-Installation im Eigenbetrieb, als Communications as a Service (CaaS) in der Cloud oder einer Kombination aus beidem. Das Portfolio umfasst ferner eine Vielzahl von Services rund um Hardware- und Software-Implementierung, Beratung, Support und Schulungen.

Weltweite Hauptzentrale

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 Telefon und Fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 Telefon und Fax

Deutschland

Interactive Intelligence GmbH
Lurgiallee 14
60439 Frankfurt am Main
+49 69 9510 660 (Telefon)
Deutschland