

WISSENSMANAGEMENT IM CALL CENTER

Führender Reifenfabrikant setzt auf intelligentes Contact Center

- **Projektumsetzung: 5 Monate**
- **Nutzer: 500, steigend**
- **Plattform: Windows Server 2003**
- **Produkte: über 4.000**
- **Verknüpfte Themen: ca. 2.000**

Bedarfsmap ab, so dass z.B. auf Änderungen im Frageverhalten der Kunden direkt reagiert werden kann. Ein Beispiel: Kunden fragen neuerdings verstärkt nach „Öko-Reifen“. Das Unternehmen möchte natürlich auf solche Strömungen reagieren können. Der Agent gibt also über den Feedback-Button die Anforderung ins System. Je nach Art der Nachfrage können jetzt Produktmanager, Vertriebsmitarbeiter oder auch das Marketing schnell und flexibel auf die Veränderung der Kundenwünsche reagieren.

Doch das war nicht die einzige Anforderung des Projekts. Alle anderen Mitarbeiter sollten ebenfalls an der Wissensplattform partizipieren und sich und ihre Themen ebenfalls wiederfinden.

Vorteil dieses Ansatzes ist, dass Agents auch über Bereiche informiert werden, die sie aktiv in ihre Beratungs- und Serviceleistung einbringen können, wie z.B. eine spezielle Marketingaktion.

Themen sind aber auch Informationsangebote wie Urlaubsrichtlinien, Gesundheitspakete oder aktuelle Vertriebsthemen. Themen können über das personalisierte Frontend abonniert werden, Push-Services gestatten aber auch eine zielgerichtete Verteilung bestimmter Information beispielsweise an bestimmte Gruppen.

Die Lenkung und Kontrolle von Informationen ist wichtiges Feature des Projekts und wurde über eine User-Guideline realisiert. In diese Guideline können

Themen zielgruppenspezifisch verteilt werden. Die Mitarbeiter bekommen somit immer die aktuellsten Themen inhaltlich für sie zugeschnitten geliefert.

In der User-Guideline können die Themen dann abgehakt werden, wenn die Mitarbeiter sie gelesen haben. Eingebauter Kontrollmechanismus ist dabei ein kleiner Test, der für die Mitarbeiter selbst transparent macht, ob sie das Thema auch verstanden haben.

Diese Möglichkeit zur Selbstkontrolle wird gut angenommen – ganz dem Credo folgend, den Wissensstand im Unternehmen permanent aktuell zu halten.

Doch noch mehr wurde im Projekt realisiert:

- Anpassung an Lotus Notes
- Feedback-Buttons
- Wiki-Funktionalität über einen HTML-Editor
- persönlicher Favoritenordner zum Bookmarks bestimmter Themen
- erweiterte Protokollfunktion (Administrator), die die letzten Aktionen der Nutzer aufnimmt
- Abgleich mit der SAP-Produktdatenbank
- Generierung von Reports ins Excel-Format für statistische Auswertungen

intelligent views stellt K-Infinity, die Standard-Software für Wissensmanagement her. Kundenspezifische Lösungen, individuell konzipierte Workshops, Teststellungen und Lösungsbausteine bilden unser Angebotsportfolio. Wir beraten Ihr Unternehmen so, dass Ihre Ziele und Visionen ergebnisorientiert umgesetzt werden und sowohl technisch als auch wirtschaftlich funktionieren.

K-Infinity basiert auf der innovativen Technologie der Wissensnetze. Semantische Wissensnetze verknüpfen Unternehmensdaten zu einem sinnvollen Ganzen und bieten einen intelligenten und einheitlichen Zugang zu verteilten und heterogenen Informationen. Gestaltung von Wissenserwerb, -austausch und -bewahrung sind unser Können. Und unser Können wird Ihr Erfolg.



intelligent views

Julius-Reiber-Str. 17
64293 Darmstadt

Tel. + 49(0) 61 51 - 50 06 - 0
Fax + 49(0) 61 51 - 50 06 - 138
www.i-views.de
contact@i-views.de