

Effiziente Lösungen im Call-Center

WETTBEWERBS-
VORSPRUNG MIT
IT-INNOVATIONEN
Dezember 2023

HÖHERE KUNDENZUFRIEDENHEIT DANK GESTEIGERTER EFFIZIENZ UND GESCHWINDIGKEIT BEI DER ANNAHME UND BEARBEITUNG VON SERVICE-ANFRAGEN



Die von Comline entwickelte Lösung ermöglicht eine systemübergreifende 360°-Sicht auf Kunden bei der Bearbeitung von Serviceanfragen.



Mitarbeiter in Callcentern sind häufig der erste Kontaktpunkt für Kunden, die sich mit unterschiedlichen Anliegen an Ihr Unternehmen wenden. Sie sind ein wesentlicher Faktor, wenn es um die empfundene Servicequalität und die Zufriedenheit der Kunden geht. Systemübergreifende Softwarelösungen, die einen ganzheitlichen Blick auf alle Informationen zum Kunden aus unterschiedlichen Systemen bereitstellen, ermöglichen den Mitarbeitern im Kundendienst, ihren Teil dazu beizutragen, die Zufriedenheit der Kunden zu steigern.

Comline hat ein System entwickelt, das genau auf dieses Ziel im Fokus hat. Anwendungen, die auf der SAP Business Technology Platform (BTP) basieren, schaffen die Möglichkeit, Service-Anliegen standardisiert und damit in gleichbleibend hoher Qualität zu erfassen und zu bearbeiten.

Die Anwendungen verfügen über eine nahtlose Integration in SAP S/4HANA und in die SAP Service Cloud. Dank der Anbindung an SAP S/4HANA hat der Callcenter-Mitarbeiter bei einem eingehenden Anruf direkten Zugriff auf sämtliche im System hinterlegten Informationen, die für den Gegenstand des Anrufs und die weitere Bearbeitung relevant sind. Eröffnet der Mitarbeiter ein Service-Ticket, werden diese Informationen an das Ticket angehängt und stehen im Anschluss auch dem zuständigen Service-Mitarbeiter zur Verfügung.



Die Ticketerfassung erfolgt standardisiert auf der Basis von Fragenkatalogen, die in SAP S/4HANA hinterlegt sind. So ist sichergestellt, dass der Mitarbeiter im Callcenter alle benötigten Informationen beim Kunden abfragt und im Ticket hinterlegt. Die weitere Bearbeitung des Tickets findet in der SAP Service Cloud statt. Dabei erfolgt die Zuteilung an den richtigen Service-Mitarbeiter vollautomatisch anhand der im Unternehmen vorherrschenden Regeln und Zuständigkeiten, die als Workflows in die SAP Service Cloud eingebettet sind.

Mithilfe der Anwendungen auf der SAP BTP steigern Unternehmen ihre Effizienz und Geschwindigkeit in der Erfassung und Bearbeitung von Service-Anfragen. Die Fehlerquote wird reduziert und es ist sichergestellt, dass alle relevanten Informationen bereits mit der Eröffnung des Service-Tickets vorliegen und das Ticket dem richtigen Mitarbeiter zugeordnet wird. Der Schulungsaufwand sinkt, da die Mitarbeiter im Callcenter durch einen standardisierten Prozess geführt werden. Anpassungen bzw. Änderungen bei den Fragenkatalogen lassen sich zentral vornehmen, sodass die neuen/zusätzlichen Informationen sofort für alle Mitarbeiter verfügbar sind. Die Sachbearbeiter werden aktiv informiert, sobald neue Tickets vorliegen, um die sie sich kümmern müssen.

Die Anwendungen schaffen eine starke Integration des Callcenters in die SAP-Welt und in die zugrunde liegenden Unternehmensprozesse, steigern die Service-Qualität und lassen eine leichtere Skalierung des Service/Callcenters durch geringere Schulungsbedarfe zu. So können saisonal oder wenn aus anderen Gründen erforderlich schnell neue Mitarbeiter in die Service- Prozesse integriert werden, was den Kunden des Unternehmens sofort zugute kommt. Voraussetzung für die Realisierung der App sind SAP S/4HANA als ERP-System und die SAP Service Cloud als Software-Lösung für den Kundenservice.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Standardisierte Erfassung von Service-Anliegen
- Nahtlose Integration in SAP S/4HANA und die SAP Service Cloud
- Unmittelbarer Zugriff auf sämtliche im System hinterlegten Informationen
- Standardisierte Ticketerfassung auf der Basis von Fragenkatalogen
- Vollautomatische Zuteilung des Tickets an einen geeigneten Service-Mitarbeiter (anhand von hinterlegten Regeln und Zuständigkeiten)
- Höhere Effizienz und Geschwindigkeit bei der Erfassung und Bearbeitung von Service- Anfragen
- Verringerung der Fehlerquote
- Senkung des Schulungsaufwands aufgrund eines standardisierten Prozesses
- Leichtere Skalierbarkeit des Service/Callcenters
- Steigerung der Servicequalität
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit



Stefan Mett, SAP-Consulting
COMLINE Computer + Softwarelösungen SE
Leverkusenstr. 54, 22761 Hamburg
Tel.: +49 160-4763216, E-Mail: stefan.mett@comline-se.de
www.comline-se.de