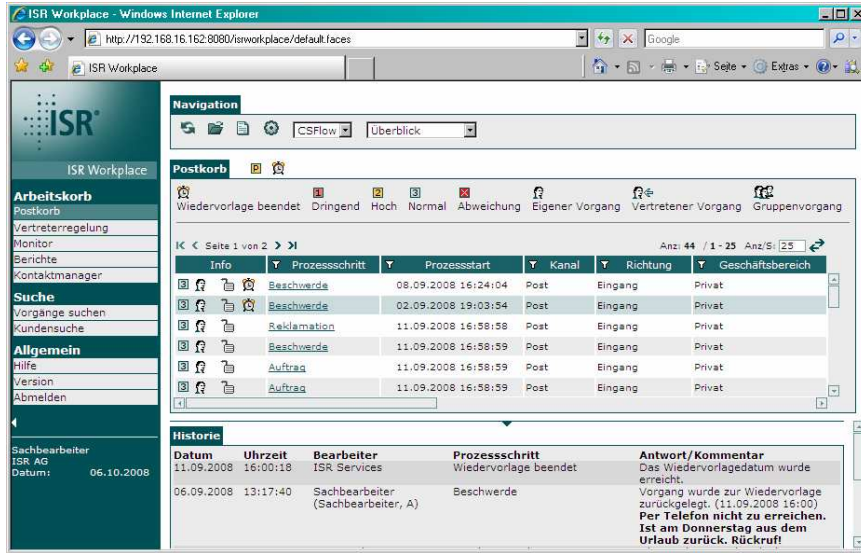


Customer Service Flow von ISR und IBM ECM

Automatisierte Verarbeitung von Kundenanfragen und Auftragseingängen



The screenshot shows the ISR Workplace interface in a Windows Internet Explorer browser. The main area displays a list of tickets with columns for Info, Prozessschritt, Prozessstart, Kanal, Richtung, and Geschäftsbereich. Below this is a 'Historie' section with columns for Datum, Uhrzeit, Bearbeiter, Prozessschritt, and Antwort/Kommentar.

Info	Prozessschritt	Prozessstart	Kanal	Richtung	Geschäftsbereich
Wiedervorlage beendet					
Dringend					
Hoch					
Normal					
Abweichung					
Eigener Vorgang					
Vertreter Vorgang					
Gruppenvorgang					
Info	Beschwerde	08.09.2008 16:24:04	Post	Eingang	Privat
Info	Beschwerde	02.09.2008 19:03:54	Post	Eingang	Privat
Info	Raklamation	11.09.2008 16:58:58	Post	Eingang	Privat
Info	Beschwerde	11.09.2008 16:58:59	Post	Eingang	Privat
Info	Auftrag	11.09.2008 16:58:59	Post	Eingang	Privat
Info	Auftrag	11.09.2008 16:58:59	Post	Eingang	Privat

Datum	Uhrzeit	Bearbeiter	Prozessschritt	Antwort/Kommentar
11.09.2008	16:00:18	ISR Services	Wiedervorlage beendet	Das Wiedervorlagedatum wurde erreicht.
06.09.2008	13:17:40	Sachbearbeiter (Sachbearbeiter, A)	Beschwerde	Vorgang wurde zur Wiedervorlage zurückgelegt. (11.09.2008 16:00) Per Telefon nicht zu erreichen. Ist am Donnerstag aus dem Urlaub zurück. Rückruf!

Eine perfekte und schnell umsetzbare Lösung für diese Herausforderung bietet ISR Customer Service Flow auf Basis von IBM ECM.

Digitale Kundenakte

Alle eingehende und ausgehende Kundenkorrespondenz wird über zentrale Prozesse gesteuert. Eine vollständige digitale Kundenakte erlaubt sofortigen Zugriff auf alle hinterlegten Informationen. Dabei wird über Papier, Fax, E-Mail, Telefon oder Portal eingehende Post mit Hilfe modernster OCR Technologien (Texterkennung) erfasst. Die relevanten Daten werden automatisiert extrahiert sowie klassifiziert und zentral abgelegt. Der standardisierte Bearbeitungsprozess, der durch die web-basierte Applikation angestoßen wird, übergibt das erfasste Dokument einem Sachbearbeiter. Die Daten können optional auch in bestehende Systeme überführt und dort weiterverarbeitet werden. Die Prozessautomatisierung geht hin bis zur Blindverarbeitung von Massengeschäft (z.B. Antwortschreiben). Der Status des Vorgangs wird vom

Highlights

- **Komplettpaket für die Steuerung sämtlicher Service Prozesse**
- **Automatisierte Erfassung, Indizierung, Klassifizierung und Verarbeitung**
- **Elektronische Vorgangsbearbeitung**
- **Zentrale digitale Kundenakte**
- **Monitoring und Reporting aller Prozesse**
- **Integrierbar in ERP-Systeme, wie SAP und Mail-Systeme wie Microsoft Exchange oder Lotus Notes**

Kundenservice spielt in modernen Dienstleistungsunternehmen wie Versorgern, aus dem Bereich der Telekommunikation, Versicherungen und Banken eine immer größere Rolle. Kaum ein Unternehmen kann es sich noch leisten, Auftragseingänge nicht zügig zu bearbeiten oder Kundenanfragen basierend auf veralteten Daten zu beantworten. In Anbetracht der steigenden Flut von Dokumenten stehen viele Manager vor der Herausforderung, stark personell getriebenen Prozessen eine automatisierte und strukturierte Basis zu geben, um mit immer weniger Mitarbeitern eine steigende Anzahl von Geschäftsvorgängen effizient und zur Zufriedenheit der Kunden abwickeln zu können.

Sachbearbeiter festgehalten, so dass ohne weiteres manuelles Eingreifen Briefe oder E-Mails für

Funktionen und Workflow-Automatisierung erlangt das Management in Sekundenschnelle

übersichtlich und schnell verfügbar

Rückfragen beim Kunden automatisch erzeugt oder Vorgänge an die nächste Sachbearbeitungsstelle weitergeleitet werden können. Alle relevanten Meilensteine werden in der Kundenakte hinterlegt, so dass interne Abläufe für spätere Sachbearbeitungen zuverlässig dokumentiert sind. Ausgehende Dokumente werden komplett "Office-frei" im Hintergrund erzeugt und als PDF in der Kundenakte gespeichert.

Transparente Prozesse

Das frühe Erfassen und Archivieren von Dokumenten spart viel „Fußweg“. Elektronische Dokumente ermöglichen eine einheitliche Datenbasis, sind schneller dort, wo man sie braucht und gehen nicht verloren. Die frühe Ablage im Dokumentenmanagementsystem bringt einen sofortigen, unternehmensweit einheitlichen Kenntnisstand über die Kommunikation mit dem Kunden. Alle beteiligten Mitarbeiter des Unternehmens arbeiten nach definierten Vorlagen. Dies hat eine Erhöhung der Standardquote und eine Verringerung der Durchlaufzeiten zur Folge. Abweichungen von Standardprozessen oder Engpässe werden dokumentiert und sichtbar gemacht. Über die Verbindung von Scorecard-

Erkenntnisse, wie ein Unternehmen effizienter aufgestellt werden kann. Operative Risiken können Prozessen zugeordnet und auf eine messbare Ebene transferiert werden. Ein Monitoring Interface (ISR Process Warehouse) kann Prozesskennzahlen auch an bestehende Analyse und Reporting-Systeme übergeben.

Optimierte Personalplanung

Durch Load Balancing und intelligentes Monitoring der Bearbeitungsstände kann die Personaleinsatzplanung komfortabel gesteuert und die Auslastung optimiert werden. Flexible Vertreterregelungen fangen Urlaubs- und Krankheitszeiten ohne weiteren Aufwand ab.

Die Zentralisierung der ausgehenden Dokumente stellt eine qualitätsgesicherte Einheitlichkeit sicher. Die Übergabe an einen externen Druckdienstleister kann zusätzlich den Versand optimieren und Portokosten sparen.

Vorteile

- Alle Informationen zu den Kundenanfragen und Auftragseingängen in einem System unternehmensweit

- Zeitnahe und ereignisgesteuerte Bearbeitung aller Kundenanfragen
- Einhaltung der Service Level Agreements durch Verkürzung der Durchlauf- und Bearbeitungszeiten
- Optimierung der Auskunftsbereitschaft gegenüber dem Kunden
- Verbesserung des Kundenservice und damit der Kundenzufriedenheit.
- Verbesserung der Personaleinsatzplanung durch Monitoring und Load Balancing
- Fertige Lösung für das Kunden Service Management auf Basis von Standardprodukten
- Konfigurierbar und anpassbar an die jeweiligen Anforderungen
- Nutzung der voll integrierten ECM Plattform von IBM
- Funktionale Erweiterbarkeit der Plattform mit weiteren Komponenten der ECM Produktfamilie
- Fachliche und technische Skalierbarkeit der Lösung
- Reduzierung der Personalkosten bzw. höhere

Leistungsfähigkeit des Personals

Kontakt:

ISR Information Products AG

Jens Brettschneider

Jens.Brettschneider@isr.de

www.isr.de

IBM Deutschland GmbH

Gebäude C-1-E

Wilhelm-Fay-Str. 30-34

65936 Frankfurt

Jan Riecks

Email: jan.riecks@de.ibm.com

www.ibm.com/de



© Copyright IBM 2007
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Deutschland GmbH
ECM Marketing
Wilhelm-Fay-Str. 30 – 34
65936 Frankfurt

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

DB2, DB2 Universal Database, Informix, Intelligent Miner und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Das Lösungspaket umfasst:

- IBM FileNet P8 Content Manager und IBM FileNet P8 Business Process Manager – die flexible ECM Plattform auf deren Basis diese Lösung entwickelt wurde. Die Plattform kann später auch ausgebaut werden und als ECM Plattform für zusätzliche unternehmensweite Anwendungen genutzt werden.
- Mit ISR Customer Service Flow steht die Fachanwendung für Kundenserviceprozesse zur Verfügung.
- Mit dem Standardimplementierungspaket werden die Basisinstallation und Basis-Konfigurationsarbeiten durchgeführt.
- Zudem sollte mit einem Process Assessment die Kundenanforderungen aufgenommen werden. Das Process Assessment stellt die Grundlage für die fachliche und technische Konzeption dar. Nach abgenommener Spezifikation kann ein Angebot über die projektspezifischen Dienstleistungen erstellt werden.
- Für ISR Customer Service Flow stehen im Standard Benutzer- und Administrationstraining zur Verfügung, die ggf. kundenspezifisch erweitert werden sollten.