

CASE STUDY



LIWEST – neue Informationskultur für optimalen Service

AUF EINEN BLICK

Die Organisation

LIWEST Kabelmedien GmbH

Branche

Telekommunikation

Kunden

ca. 125.000

Eingesetzte Produkte

USU KnowledgeCenter

Website

www.liwest.at

Die LIWEST Kabelmedien GmbH mit Sitz in Linz versorgt über ein hochwertiges und laufend wachsendes Netz mit Schwerpunkt Oberösterreich derzeit mehr als 125.000 Kunden mit TV, Highspeed-Internet und Festnetz-Telefonie. Seit 2009 nutzt LIWEST USU-Technologie als zentrales Informations- und Nachrichtensystem für das ganze Unternehmen.

Die Herausforderungen

- Unterschiedliche Kunden-Schnittstellen im Unternehmen, z.B. Call-Center, Help-Desk oder Shop, arbeiten mit verschiedenen Systemen
- Analyse zeigt zu optimierende Leistungs-Parameter, z.B. im Bereich Call Handling Time oder der Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Verbesserung des Informationsflusses zwischen den Abteilungen durch Aufbau einer zentralen Wissensdatenbank mit einheitlichen, qualitätsgesicherten Lösungsdokumenten

Projekt-Meilensteine

- Projektstart und Konzeptionsworkshop im März 2009 nach Evaluierung und Besuchen bei USU-Referenzkunden
- Definition der Projektstruktur und der Rollen, Erstellen eines Organisationshandbuches als Basis für die Implementierung
- Etablieren einer Informations-Kultur, Aufbereiten von Dokumenten und Schulungsunterlagen
- Unternehmensweiter Rollout Ende 2009
- Einsatz von KnowledgeCenter 5 im Herbst 2010

Warum USU ausgewählt wurde

- USU adressiert mit USU KnowledgeCenter sämtliche Anforderungen von LIWEST und bietet das beste Preis-Leistungs-Verhältnis
- Erfolgreiche Realisierung ähnlicher Kundenprojekte, positive Ergebnisse aus Referenzkundenbesuchen
- Kurze Implementierungszeiten
- Flexibilität, hohe Service-Bereitschaft

Nutzen

- „Kulturrevolution“ in Sachen Informationsvermittlung durch strukturierte Dokumentenerstellung, optimierte Kommunikation und Etablieren eines Pflegeprozesses
- Ein gemeinsames Informations- und Nachrichtensystem für das ganze Unternehmen sichert eine rasche, qualitativ hochwertige und einheitliche Beauskunftung bei allen Kundenschnittstellen (Call-Center, Help-Desk, Shop).
- Wissenstransfer von Expertenwissen verkürzt nicht nur die Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie Schulungszeiten, sondern entlastet auch die Mitarbeiter aus den Fachabteilungen.



Service aus einem Guss

Stets die aktuellen Informationen an den verschiedenen Kundenschnittstellen zu haben – das war das eigentliche Ziel einer Initiative der LIWEST Kabelmedien 2008. Eine Analyse der Abläufe und Kommunikationsstrukturen zeigte, dass einige Parameter verbesserungswürdig waren: Call Handling Time, Erstlösungsrate oder die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter sollten in der Folge ebenso optimiert werden wie z.B. der Customer Self-Service. Auf der technischen Grundlage einer zentralen Wissensdatenbank sollte das Informationsangebot besser auf die Bedürfnisse der Service-Mitarbeiter im Call-Center, im Help-Desk und in den Shops zugeschnitten werden und sehr rasch verfügbar sein. Durch Interviews mit den Fachabteilungen entstand ein umfangreicher Anforderungskatalog, der auch als Basis für die Auswahl einer Gesamtlösung diente. Aufgrund der Expertise der Fachberater, der etablierten Funktionen und des insgesamt besten Preis-Leistungs-Verhältnisses entschied sich LIWEST für USU als Kompetenzpartner und KnowledgeCenter als technische Lösung.

Neue Informationskultur

Zwei Referenzbesuche brachten Anfang 2009 wertvolle Praxiserkenntnisse und bekräftigten die Verantwortlichen darin, ein Regelwerk zu etablieren, bei dem die Kundenschnittstellen den Bedarf an Informationen steuerten. Ein Organisationshandbuch, an deren Konzeption alle

relevanten Fachabteilungen und die Geschäftsführung beteiligt waren, sollte die Basis für die Implementierung der technischen Lösung bilden. Dieses beschrieb die einzelnen Rollen, Kommunikationsabläufe sowie die Nutzungs- und Pflegeprozesse der Dokumente, z.B. Wiedervorlage-Fristen. Auf der Grundlage eines festgelegten Formats lieferten die Themenverantwortlichen sukzessive Inhalte. Innerhalb weniger Monate war die Wissensdatenbank mit etwa 600 Lösungsdokumenten gefüllt. Nach Tests und Anwenderschulungen startete der unternehmensweite Produktivbetrieb Ende 2009.

Praxisnutzen schafft Akzeptanz

Die Effekte sind bereits nach wenigen Monaten deutlich sichtbar: die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter hat sich von 6 Wochen auf wenige Tage reduziert. Aufgrund des raschen Zugriffs auf dokumentiertes Lösungswissen erhöhte sich die Erstlösungsrate, entsprechend ging die Anzahl der Rückfragen an die Fachabteilungen, die als Second-Level-Support agieren, drastisch zurück. So profitieren alle durch den Transfer von Expertenwissen an die Service-Agenten. „Die neue Version schließt die letzte Lücke zu unseren Agenten – vor allem durch die rollenspezifische Oberfläche mit allen benötigten Informationen und Anwendungen oder die deutlich aufgewertete Nachrichtenfunktion. Dadurch reduziert sich die Informationsflut bedarfsgerecht auf das Wesentliche“, zieht Maria Gratzl, verantwortlich für die Organisationsentwicklung bei LIWEST, ein positives Fazit.

„USU lernt ständig weiter, und wir als Kunde können mit-lernen. Bei der Version KnowledgeCenter 5 wird deutlich, dass neue Funktionalitäten und Weiterentwicklungen nicht auf der grünen Wiese entstehen, sondern sich durch die direkte Auseinandersetzung mit den Prozessen beim Kunden entwickeln.“

*Mag. Maria Gratzl,
verantwortlich für Organisationsentwicklung bei LIWEST*