

USE CASE:

Aufbau eines Data Warehouse für die DEMO Company

Beschreibung

DEMO Company ist ein fiktives Telekommunikationsunternehmen, das Bayern, Sachsen und NRW bedient. Derzeit beliefert das Unternehmen 14,5 Millionen Privat-, Gewerbe- und Industriekunden in diesen Gebieten, darunter auch die Stadt München. Drei Callcenter kümmern sich um alle Kundeninteraktionen mit dem Unternehmen, einschließlich Rechnungsanfragen, Zahlungen auf elektronischem Weg, Terminvereinbarung, Erteilung von Notfallaufträgen, Ausfallmeldungen usw.

Kunden haben Interesse an einer stärker automatisierten Abwicklung vieler dieser Transaktionen bekundet, z.B. als Self-Service-Website, ohne den Umweg über Callcenter.

In der Vergangenheit hat das Unternehmen neuere Technologien nur langsam eingeführt. Aufgrund des Kundenfeedbacks und des Wunsches, neue Möglichkeiten zu erkunden, die Kosteneinsparungen ermöglichen würden, hat sich die Geschäftsleitung jedoch für die Implementierung eines Kunden-Self-Service-Portals mit eigener Datenbank entschieden. Dies wird mit der Datenbank synchronisiert, die zum vorhandenen Kundenbetreuungssystem gehört.

Geschäftsprobleme

Die Call-Center-Abteilung hat in den letzten drei Jahren aufgrund der gestiegenen Anzahl von Anrufen und des ständigen Bedarfs an Überstunden und/oder zusätzlichen Mitarbeitern zur Bewältigung des Volumens ständig das Budget überschritten.

Der Service Level, ein Unternehmens-KPI, lag aufgrund der Zeit, die für die Bearbeitung bestimmter Anrufe benötigt wird, unter dem Zielwert, beispielsweise bei Zahlungsaufforderungen, da auch ein Dritter kontaktiert werden muss, um die Zahlung abzuwickeln.

Die Rechnungsabteilung steht aufgrund der Porto- und Papier-/Umschlagkosten für den Versand von Rechnungen an 14,5 Millionen Kunden unter erheblichem Budgetdruck.

Die Überweisungsabteilung wurde damit beauftragt, nach Möglichkeiten zu suchen, die Kosten für die Zahlungsabwicklung zu senken, und Untersuchungen zeigen, dass elektronische Zahlungen für das Unternehmen kostengünstiger wären als Zahlungen, die auf herkömmliche Weise per „Papierscheck“ erfolgen.

Die Kundenzufriedenheit mit dem Unternehmen ist in den letzten Jahren gesunken, da die Kontenverwaltung nicht online möglich ist.