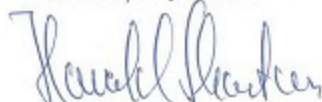


Best Practice Award 2003

Auszeichnung für
vorbildliche Sicherheit bei elektronischen
Geschäftsprozessen

VICTORVOX AG

Düsseldorf, im Juli 2003



Harald Schartau
Minister für Wirtschaft und Arbeit
des Landes Nordrhein-Westfalen

Bonn, im Juli 2003



Thomas Faber
Leiter der Agentur »secure-it.nrw.2005«



Ministerium für
Wirtschaft und Arbeit
des Landes
Nordrhein-Westfalen

NRW



Auszeichnung der Firma VICTORVOX AG für
„Vorbildliche Sicherheit bei elektronischen Geschäftsprozessen“

Sicheres Workflowsystem für den Kundenservice

Durch ein fein ausgeklügeltes Bearbeitungs- und Archivierungssystem kann der Mobilfunk-Spezialist VICTORVOX jede Kundenanfrage schnell und kompetent beantworten. Ein internes Sicherheitsnetz sorgt dafür, dass kein Unberechtigter an die Kundeninformationen kommt.

Die 1995 gegründete VICTORVOX AG in Krefeld ist als konzernunabhängiger Service-Provider im Mobilfunkgeschäft tätig. VICTORVOX vermarktet eigenen Tarifen und Originaltarifen von T-Mobile, VodafoneD2 und E-Plus und positioniert sich zusätzlich im Bereich Mobile Internet. Der Vertrieb erfolgt über rund 800 Fachhändler im gesamten Bundesgebiet. Die VICTORVOX AG beschäftigt etwa 250 Mitarbeiter und hatte im Jahr 2002 einen Umsatz von zirka 300 Millionen Euro.

Neben einem Call Center betreibt das Krefelder Unternehmen ein umfangreiches Kundenmanagement. Dieser Bereich ist sowohl für die Bearbeitung von schriftlichen Kundenanforderungen wie zum Beispiel Stammdatenänderungen oder Reklamationen zuständig, als auch für weitergehende Anfragen, die im Call Center nicht vollständig bearbeitet werden können.

Bei der Bearbeitung von Kundenanfragen kam es in der Vergangenheit zu zahlreichen Medienbrüchen. So wurden neben Faxanfragen auf Papier auch elektronischen Faxe, Briefe und E-Mails in unterschiedlichen Systemen bearbeitet. Papiergebundene Anfragen mussten im Haus verteilt werden und standen immer nur jeweils einem Bearbeiter zur Verfügung. Bei der Weitergabe an andere Abteilungen und Bearbeiter konnten enorme Transport- und Liegezeiten entstehen. Die Aufbereitung und Archivierung der Anfragen erfolgte nach der Bearbeitung kostenintensiv über einen externen Dienstleister. VICTORVOX suchte daher nach einer Lösung, mit der sich diese Abläufe beschleunigen und Fehler reduzieren lassen.

Zur Optimierung entwickelte das IT-Beratungsunternehmen TWIP Software-Solutions ein Workflow- und Archivsystem. Es löste die papiergebundene Bearbeitung von Kundenanfragen ab. Eingehende Kundenbriefe, Faxe, E-Mails und Anfragen aus Händlersystemen bearbeiten die Mitarbeiter jetzt nach fest hinterlegten Regeln. Bei Vorgängen, die den Kundenservice etwa als E-Mail bereits in elektronischer Form erreichen, wird der Text automatisch nach Kundennummern gescannt, so dass eine Selektion des Kunden durch den späteren Bearbeiter nicht mehr notwendig ist.

Da das System beim Verschlagworten der Kundenpost online auf die Kundendatenbank zugreift, ist die Fehlerquote minimal. Es archiviert die Dokumente nach Abschluss der Bearbeitung automatisch, so dass alle Vorgänge eines Kunden schnell auffindbar sind. Jeder Bearbeitungsschritt wird protokolliert. So ist jederzeit nachvollziehbar, welcher Mitarbeiter den Vorgang zu welchem Zeitpunkt wie bearbeitet hat. Dies ist für das Unternehmen insbesondere im Fall von Reklamationen äußerst wichtig.

VICTORVOX konnte durch die Einführung des Archiv- und Workflowsystems erhebliche Verbesserungen in der Abwicklung komplexer und routinemäßiger Kundenanfragen realisieren – und die Kosten für den zuvor eingesetzten Dienstleister einsparen. Die Lösung reduziert zudem die Durchlaufzeiten von Kundenanfragen um 30 Prozent. Aufgrund der damit verbundenen Kosteneinsparungen wurde ein Return on Investment bereits in weniger als sechs Monaten erreicht.

Sicherheitsaspekte:

Um den Zugriff auf die einzelnen Vorgänge und Dokumente zu regeln, erfolgt die Authentifizierung der Mitarbeiter durch ein aufwendiges Berechtigungs- und Rollenkonzept innerhalb des Workflow- und Archivsystems. Damit werden dem Sachbearbeiter explizite Benutzerrechte zugeteilt, wie etwa das Ändern von beigefügten Dokumenten oder die Anzeige definierter Informationen. Zusätzlich können noch an jedem Prozessschritt dynamisch prozessbezogene Benutzerrechte wie beispielsweise der Zugriff auf spezielle Dokumente und Informationen erteilt werden.

Alle Pluspunkte auf einen Blick.

- Zentrale Ablage und Zugriff auf Kundenanfragen im Workflowsystem und im elektronischen Archiv.
- Kosteneinsparungen durch Wegfall der externen Datenerfassung.
- Kosteneinsparungen durch verbesserten Personaleinsatz aufgrund optimierter und transparenter Bearbeitungszeiten.
- Optimierung des Workflows durch einheitliche Bearbeitungsschritte.
- Fehlervermeidung durch automatisierte Bearbeitungsschritte.
- Bessere Nachvollziehbarkeit des Bearbeitungsstatus bei Kundennachfragen.
- Beschleunigung von Durchlauf- und Liegezeiten durch automatisierte Weiterleitung zum nächsten Bearbeitungsschritt.
- Frühe Erkennung und Bereinigung systematischer Fehler.

Kontakte:

VICTORVOX AG, Dießemer Bruch 100, 47805 Krefeld, Telefon 02151-5495-0, www.victorvox-ag.de, Ansprechpartner: Marc Schlupkothén

TWIP Software-Solutions Workflow & Consulting, Hanferstr. 28, 79108 Freiburg, Telefon 0761-150649-12, www.twip.de, Ansprechpartner: Holger Lubrich

Informationen zur Initiative „secure-it.nrw.2005“

Die Landesinitiative „secure-it.nrw.2005“ wurde im Oktober 2001 vom jetzigen Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen ins Leben gerufen. Sie soll dazu beitragen, mittelständische Unternehmen in NRW bis zum Jahr 2005 fit für eine Herausforderung zu machen, die deren Wettbewerbsfähigkeit in der Zukunft entscheidend prägt: Sicherheit bei elektronischen Geschäftsprozessen. Die mit der Durchführung beauftragte Agentur "secure-it.nrw.2005" schafft über vielfältige Aktivitäten - wie Kongresse, Wettbewerbe oder Newsletter - die Basis für eine sichere, vertrauenswürdige und datenschutzgerechte Digitalisierung.

Ansprechpartner: Thomas Faber, Agentur "secure-it.nrw.2005" bei der IHK Bonn/Rhein-Sieg, Bonner Talweg 17, 53113 Bonn, Telefon 0228-2284-185, Telefax 0228-2284-221

E-Mail: info@secure-it.nrw.de

Internet: www.secure-it.nrw.de