

MEHRERE STANDORTE, EINE CRM-LÖSUNG

Wie M-net dank BSI CRM die Geschäftsprozesse vereinheitlichte

Der Zusammenschluss der City Carrier an unterschiedlichen Standorten in Bayern zum Telekommunikationsdienstleister M-net sowie das beständige Wachstum der letzten Jahre zwangen M-net zum Überdenken seiner CRM-Infrastruktur. Das zentrale Billing-System und andere bestehende Umsysteme sollten dabei erhalten bleiben. Die Ablösung der bisherigen CRM-Systeme durch BSI CRM wurde gleichzeitig zum Integrationsprojekt.

M-net ging 1996 im Grossraum München mit einem eigenen Glasfasernetz und Telekommunikationsdiensten an den Start. Mittlerweile bietet das Unternehmen neben festnetzbasieren Kommunikationsdiensten über Mobilfunk bis hin zu komplexen Standortvernetzungen ein auf den Kommunikationsbedarf von Geschäfts- und Privatkunden zugeschnittenes Portfolio. Aktuell sind die festnetzbasieren Kommunikationsdienste in etwa 120 Ortsnetzen bzw. Vorwahlbereichen verfügbar.

Dieses Wachstum erfolgte durch Zusammenschlüsse ortsansässiger City Carrier unter dem Dach M-net. In jedem Standort waren unterschiedliche Lösungen für die Kundenkontaktpflege im Einsatz. Wartung und Integration dieser Systeme mit dem zentralen Billing-System und den anderen Drittsysteme gestalteten sich bald als Sisyphus-Aufgabe. Überdies stiessen einige CRM-Lösungen an ihre Wachstumsgrenze. Zum Jahreswechsel 2007/2008 fiel gemäss Georg Lutsch, Bereichsleiter Kommunikationscenter und Teilprojektleiter CC/CRM bei M-net, die Entscheidung, einheitliche Prozesse zu definieren und standort- sowie abteilungsübergreifend nutzbare CRM-Werkzeuge einzuführen. Die bewusste Entscheidung für BSI CRM und gegen die bekannten Platzhirsche kommentiert Lutsch wie folgt: «BSI überzeugte nicht nur durch seine Unternehmensgrösse, sondern auch mit Flexibilität, Skalierbarkeit, Offenheit und der Reife von BSI CRM.»



Jan Klint Nielsen
Senior Project Manager BSI

Struktur folgt System – Integration durch gemeinsame Applikation

Selten werden Prozesse so radikal neu definiert und umgestellt wie in diesem Projekt. M-net nutzte die Einführung der neuen CRM-Lösung dazu, die Funktionen und Prozesse an den verschiedenen Standorten zu vereinheitlichen und Systeme zu reduzieren bzw. kompatibel zu machen. Die Geschwindigkeit, in der die Resultate erwartet wurden, und die Menge der Systeme und Daten, die es zu vereinheitlichen galt, waren demnach auch die grössten Hindernisse im Projekt.

Im ersten Schritt wurden die Unternehmensbereiche Kommunikationscenter, Marketing, Vertrieb und Service-Management der Stand-

orte München und Augsburg angeschlossen. In den nächsten Schritten folgten, neben Produktoptimierungen, erweiterte Werkzeuge und Reporting-Funktionen für Marketing und Vertrieb, eine Datenbereinigung sowie die Aufschaltung des Standorts Nürnberg.

Die grösste Herausforderung sah Georg Lutsch im Management der Mitarbeitererwartungen. Die Umstellung der Prozesse wurde von den Mitarbeitern erwartet und mitgetragen. Aufgrund des engen Zeitrahmens musste sich das neue CRM schnell unter Beweis stellen – anfängliche Performance-Probleme blieben da nicht aus. Letztendlich überwog aber die Freude über die Vorteile der neuen, einheitlichen Lösung.

«Im Gegensatz zu unseren Konkurrenten können wir als kleiner Provider unseren Kunden die gewünschte Flexibilität bieten.

Mit BSI CRM haben wir eine gute Wahl getroffen, diese Flexibilität zu gewährleisten.»

Hans-Jürgen Gerdum, M-net

Das Besondere: Kommunikation mittels Tickets

Mittlerweile befindet sich die CRM-Lösung von M-net im Live-Betrieb an den Standorten München und Augsburg. Dabei wurden nicht nur die Soll-Prozesse neu definiert, mehr noch: Neu erfolgt ein Grossteil der Kommunikation zwischen den Abteilungen über Tickets. Immer dann, wenn zur Bearbeitung eines Kundenanliegens eine oder mehrere Abteilungen eingeschaltet und Interaktionen dokumentiert werden müssen, erfolgt die Benachrichtigung in Form eines Tickets. Damit wird gewährleistet, dass Anforderungen nicht verloren gehen und eine Nachverfolgung der Prozessschritte und der daran beteiligten Mitarbeiter jederzeit möglich ist. Das Ergebnis ist eine umfassende «Customer Life Time History».

«Die Kommunikation über Tickets war anfangs eine ziemliche Umstellung für die Mitarbeiter. Mittlerweile ist das Verfahren aber sehr gut akzeptiert», berichtet Hans-Jürgen Gerdum, Interimsmanager IT und Projektverantwortlicher bei M-net. Dazu hätten die deutliche Zeiterparnis und die Vermeidung von Kommunikationsfehlern im Vergleich zu den Kanälen E-Mail und Telefon beigetragen, bemerkt Gerdum. Zudem muss das CRM nicht verlassen werden, um den Kollegen eine Nachricht zukommen zu lassen. Die Kontakthistorie und den Bearbeitungsstand zeigt BSI CRM übersichtlich an.

M-net hat das BSI-Standard-Ticket-System zu einem mächtigen Service-Management-Instrument ausgebaut. Zu erwähnen ist insbesondere das Master/Slave-System, wo mehrere Slave-Tickets einem Master-Ticket angehängt werden können. Eine Gross-Störung zum Beispiel wird als Master-Ticket erfasst, jede individuelle Kundenreklamation als Slave-Ticket dem Master angehängt. Bei Erledigung oder Eskalation des Masters werden alle Slaves gleich behandelt.

Zukunftsorientierte CRM-Strategie

Die Anforderungen der Kunden an den Service sind gestiegen. Die Mitarbeiter im Kommunikationscenter müssen kompetenter sein und über alle Kundendaten verfügen. Weiter stellt der zukünftige Angebotsausbau um Dienstleistungen wie «TV on demand» hohe Anforderungen an ein CRM-System: Hochautomatisierte Workflows, Self-Service-Fähigkeit, Wissensdatenbanken und mehrere Kommunikationskanäle sind nur einige Stichworte, die die Anforderungen des Massenmarktes beschreiben. M-net setzt daher umso mehr auf ein leistungsstarkes, integriertes Gesamtsystem, welches diesen Anforderungen gerecht wird. Mit dem Ziel, das Handling von Kundenanfragen für alle Mitarbeiter zu erleichtern, arbeitet M-net weiter an der Umstellung der Sollprozesse.