News

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **76 (1998)**

Heft 3

PDF erstellt am: **30.04.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Das Call Center Data von Swisscom

Die perfekte Dienstleistung bei Störfällen im Datennetz

Blick in das Call Center Data.

Die dynamische Entwicklung der Technologien und ihrer Märkte verlangt von allen Beteiligten einen permanenten Anpassungsprozess an die Fortschritte. Swisscom stellt sich dieser Herausforderung nicht nur mit einem ständig wachsenden Angebot an Dienstleistungen für ihre Kunden. Auch das Management ihrer Netzwerke, deren Überwachung und letztlich auch die Behebung von allfälligen Störfällen gehören zu den zentralen Aufgaben des Unternehmens.

Mit dem Call Center Data ist in Bern ein Kompetenzzentrum errichtet und jetzt ausgebaut worden, das auf eine effiziente Art die Datennetzwerke für Kunden überwacht und verwaltet. «Mit diesem Zentrum stellt uns Swisscom einerseits eine bestmögliche Betreuung unserer Datennetze zur Verfügung und garantiert uns anderseits die notwendige Sicherheit», äussert sich Hanspeter Roth von der Generaldirektion der Winterthur Versicherung.

Für Kunden rund um die Uhr erreichbar

Das Call Center Data ist für Kunden von Swisscom über eine einzige Hauptnummer rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar. «Damit wird uns eine optimale Behandlung von Störfällen oder Problemen in zeitlicher Hinsicht garantiert», versichert Dieter Ricklin von der Rentenanstalt.

Innerhalb einer Viertelstunde die richtigen Massnahmen

Wer als Kunde das Call Center Data in Anspruch nimmt, wird vorerst einmal automatisch auf seine Kundennummer angesprochen. Swisscom kann damit sofort aufgrund der vertraglichen Abmachung den Umfang ihrer zugesicherten Dienstleistungen feststellen. Gleichzeitig wird die Art der Störung abgefragt, die Dringlichkeit der Problemlösung mit dem Kunden festgelegt sowie kundenseits die Kontaktperson bezeichnet.
All diese Angaben werden im sogenannten Trouble Ticket zusammengefasst, das anschliessend direkt an den internen zuständigen Kompetenzbereich weitergeleitet wird. Nach einer ersten Kurzanalyse meldet sich innerhalb einer Viertelstunde der den Fall bearbeitende Techniker von Swisscom und leitet die entsprechenden Massnahmen ein. Herr Gilliard von La Vaudoise Assurances in Lausanne meint denn auch, dass die effiziente Reaktion der Call Center Data-Profis eine optimale Dienstleistung sei, weil Störfälle im Netzwerk sie immer teuer zu stehen kämen. Da sei eine rasche Behebung von grossem Vorteil für das Unternehmen.

Die meisten Probleme liegen beim Kabel oder beim Stecker

Das Call-Center-Data nimmt monatlich rund 6000 Meldungen entgegen. 80% der Probleme werden innerhalb von zwei Stunden erfolgreich gelöst. Dabei zeigt die Erfahrung, dass die Mehrheit dieser Störfälle im Bereich Leitungen, Kabel oder Stecker liegen. Ein kleiner Teil ist auf Probleme bei der Konfiguration sowie der Ausrüstung zurückzuführen, und einen noch geringeren Anteil findet man bei der Hardware.

Das dreistufige, klar strukturierte Vorgehen zur Behebung von Störfällen

Fault Receipt

Der Erstkontakt nach einer Störung wird wie folgt abgewickelt:
- Entgegennahme der Störung (Fax, Telefon, Internet)
- eindeutige Identifikation des Kunden (wenn möglich mit Kunden- und Vertragsnummer)
- kurze Beschreibung der Störung
- Klären der Dringlichkeit
- eindeutige Zuordnung des Support-Levels
- Eröffnung eines Trouble Tickets
- Meldung der Trouble-Ticket-Nummer an Kunde mit Hinweis, dass zurückgerufen wird
- Weiterleiten des Trouble Tickets an Dispatching/Triage

Dispatching/Triage

Die zweite Phase ist ebenfalls klar gegliedert:
- allfällige Abklärungen bei unklaren Informationen
- Störungszuordnung an Kompetenzbereich und Weiterleitung an entsprechendes Team (First-Fault Management)
- Überwachung der offenen und neuen Tickets
- Kontrolle sämtlicher Tickets und deren Status

First-Fault Management

Jetzt geschieht die effiziente Störungsbehebung:
- Einkreisen des Fehlers
- Vorgehen nach klaren Guidelines
- Kontaktaufnahme mit Kunde
- Fehlerbehebung, Ticket schliessen, Kunde informieren
- falls die Fehlerbehebung auf dieser Stufe nicht möglich ist, Weiterleitung an den betreffenden Second Level oder die Support-Organisation