

## Anwenderinformation in der DZ Bank

### **„Reduzierung des Call-Volumens – Welche Möglichkeiten gibt es?“**

(H. Eckel, Gruppenleiter IT Service-Desk)

Das DZ BANK Research zählt zu den größten Wertpapier-Research-Einheiten in Deutschland. In unserem Research-Bereich arbeiten 80 hoch qualifizierte Analysten. Wir sind als eigenständiger Bereich direkt dem Vorstand unterstellt und weisungsunabhängig von den Verantwortlichen in Handel und Sales. Damit garantieren wir unseren Kunden größtmögliche Objektivität.

Quelle: [www.dzbank.de/content/dzbank\\_de/de/home/research/das\\_dzbank\\_research/wir\\_ueber\\_uns.html](http://www.dzbank.de/content/dzbank_de/de/home/research/das_dzbank_research/wir_ueber_uns.html) (Zugriff: 30.03.2021)

#### Herausforderung

Wächst ein Unternehmen, steigt auch die Zahl der Service Desk Kunden. Um mit 14 Mitarbeitern 5.000 Kunden, die jährlich 80.000 Tickets und ein Vielfaches an Calls generieren, perfekt abzuholen, bedarf es eines Umdenkens.

Wir wollten mit den wachsenden Anforderungen gemeinsam wachsen. Hierfür mussten wir uns nach Möglichkeiten umschauen mit denen wir unsere Kunden effektiver informieren können, um durch das Vermeiden von Calls mehr Zeit für das Wesentliche zu generieren.

#### Ziel

Damit unsere Service Desk Mitarbeiter sich um das Wesentliche, die Beseitigung einer Störung, kümmern können, müssen wir insbesondere bei Massenstörungen die Calls drastisch reduzieren. Klar war das wir um das zu erreichen, unsere Kunden anders informieren werden müssen. Bisher nutzten wir hierfür die etablierten Möglichkeiten wie Intranet Meldungen, E-Mail Verteiler und Telefonische Ansagen. Als uns klar wurde, dass sich ein perfekt informierter Kunde nicht nur gut abgeholt fühlen wird, sondern auch infolge seines Wissens dann auch nicht mehr anrufen wird, wussten wir wo wir ansetzen mussten.

#### Umsetzung

Mit der Software IBI-aws, konnten wir ein Tool implementieren, das unsere Erwartungen erfüllt und teils noch übertroffen hat: Ein Tool, das schnell und zielgenau die Störungsinformation direkt auf dem Desktop ausschliesslich betroffener Kunden platzieren kann. Um dieses Tool optimal zu nutzen haben wir in einer Erstaufnahme unsere Top 20 Anwendungen ermittelt, die Anwendungsverantwortlichen befragt, die Erfahrungen des Service Desk aufgenommen und Hinweistemplates erstellt.

Für die Schnelligkeit haben wir in IBI-aws Hinweis Vorlagen für die wichtigsten Anwendungen, Störungen, Informationen, Update und Entstörungen hinterlegt.

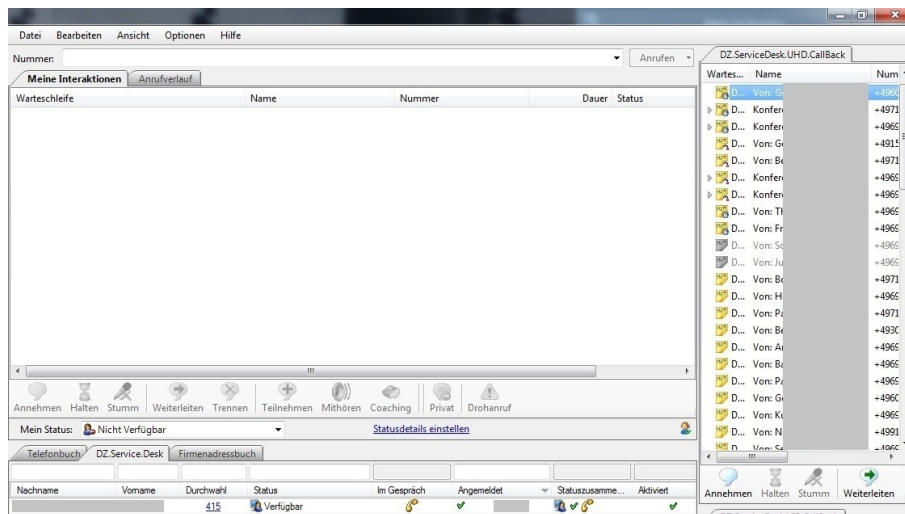
Für die Zielgenauigkeit bot IBI-aws die Fähigkeit, die Hinweise Anwendungsbezogen, nach Fenstertitel, Active Directory Objekte / Attribute, IP Adress-Bereiche und nach E-Mail-Adressen zu selektieren.

### Benefits & Beispiel

Mit IBI-aws informieren wir nun ausschließlich Kunden, die von dem Ausfall einer Anwendung, oder einem geplanten Wartungsunterbruch tatsächlich betroffen sind.

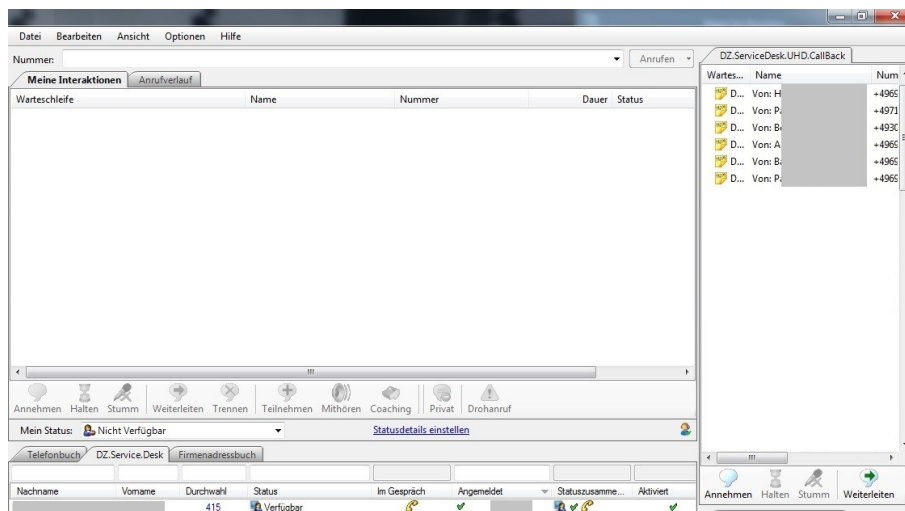
Zur Veranschaulichung, hier ein Beispiel unserer telefonischen Warteschlange, die sich durch einen Ausfall des Lotus Notes Servers gebildet hatte:

#### Vor IBI-aws



In diesem Fall konnten etwa 1.500 Mitarbeiter Ihre E-Mails nicht oder nur sehr langsam bearbeiten. Informiert hatten wir wie immer mit einer Intranet-Meldung, via E-Mail und durch eine telefonische Ansage. Exakt den gleichen Fall konnten wir wenig später durch eine IBI-aws Meldung und mit einer ergänzenden Telefonansage kommunizieren. Der Unterschied hätte drastischer nicht sein können, siehe unten:

#### Mit IBI-aws



Nicht nur das **Call-Volumen** konnten wir so **auf ein Minimum senken**, sondern auf der anderen Seite auch die Zufriedenheit unserer Kunden und die unserer Service Desk Mitarbeiter deutlich steigern.

Durch die hervorragende Selektion konnten wir unsere Kunden für die wichtigen Meldungen stark sensibilisieren. Denn: Nur dann, wenn einer unserer Kunden einen Hinweis erhält, ist er auch tatsächlich betroffen.