



Requirements Engineering I, WS 06/07

Fallstudie

1 Ausgangslage

Sie sind Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der SchnellUndGut GmbH, eines kleinen Softwarehauses, das spezialisiert ist auf massgeschneiderte Informatiklösungen für KMUs. Vor etwa zwei Wochen hat Ihre Firma einen Auftrag der rapicomm AG erhalten.

2 Umfeld

Die rapicomm AG ist ein junges Unternehmen, welches seinen Kunden verschiedene Dienste im Bereich Internet anbietet. Die Konkurrenz ist sehr gross, und unzufriedene Kunden wandern schnell zu anderen Anbietern ab. Ein guter Kundensupport ist daher für die rapicomm AG sehr wichtig. Für den Kundensupport betreibt die rapicomm AG derzeit ein Call Center in der Deutschschweiz mit 20 Arbeitsplätzen. Die Angestellten arbeiten im Schichtbetrieb (7/24). Im nächsten Jahr will die Firma in die Westschweiz expandieren und deshalb ein zweites Call Center in der französischsprachigen Schweiz eröffnen. Momentan gibt es kein eigenständiges System für den Kundensupport. Für jeden Kunden gibt es eine elektronische Kundenakte, in welches die Agenten Einträge machen können.

Um den Kundensupport zu verbessern, soll ein System entwickelt werden, welches einen besseren Service ermöglicht und die Agenten im Call Center besser unterstützt als bisher. Es wurde bereits evaluiert, ob Standardsoftware eingesetzt werden kann. Dies ist aus verschiedenen Gründen nicht möglich. Ihre Firma ist nun beauftragt, dieses neue Kundensupport-System für die rapicomm AG zu spezifizieren und zu entwickeln. Ihr Team ist verantwortlich für die Erstellung der Anforderungsspezifikation.

3 Aussagen der Mitarbeiter

Um einen Überblick zu erhalten, welche Anforderungen an das System gestellt werden, haben Sie mit verschiedenen Personen in der rapicomm AG gesprochen:

3.1 Leiter Call Center

“Wir brauchen dringend ein neues System welches die Kundenbetreuung vereinfacht. Bevor der Kunde mit einem Agent verbunden wird, soll schon Vorarbeit geleistet werden. Wenn möglich

soll der Kunde automatisch über seine Telefonnummer identifiziert werden. Falls diese Telefonnummer nicht mit einer bereits registrierten Telefonnummer übereinstimmt, muss der Kunde manuell seine Kundennummer eingeben. Somit weiss der Agent, wenn er den Anruf entgegennimmt, bereits mit wem er spricht. Um einen persönlichen Service liefern zu können, sollen dem Agenten auch alle Informationen zu diesem Kunden angezeigt werden. In zwei Monaten ist eine Schulung von neuen Agenten. Es wäre wünschenswert, wenn wir diese gleich auf dem neuen System schulen könnten. Wir könnten einen halben Tag der Schulung für die Einarbeitung in dieses System reservieren. Im Moment haben wir die Unterlagen, welche die Agenten benötigen, in Papierform. Daneben besteht eine Art Wissensplattform, in welche die Agenten selbst Einträge machen können. Wir möchten die Papierunterlagen vollständig durch die neue Plattform ablösen. Damit begeben wir uns jedoch auch in eine unter Umständen problematische Abhängigkeit. Wenn die Plattform auch nur kurz nicht funktioniert, können die Agenten nicht arbeiten!”

3.2 Second-Level-Support

“Manchmal hören wir Geschichten von Kunden, einfach unglaublich! Die müssen zehnmal anrufen, bis sie an uns weitergeleitet werden. Ich denke wenn vier Anrufe beim First-Level-Support das Problem nicht lösen, sollte der nächste Anruf des Kunden direkt an uns weitergeleitet werden. Das neue System sollte ja den Kunden nach der Kundennummer fragen bevor er an einen Agent gewiesen wird. Man könnte ja dabei auch gleich die Ticketnummer, welche für jeden Fall generiert wird abfragen. Wenn es schon eine Ticketnummer gibt, und es zu dieser Ticketnummer schon vier Anrufe gab, dann sollte der Kunde direkt an uns weitergeleitet geben. Gibt es noch keine Ticketnummer, so sollte automatisch eine erstellt werden. Denn die Agenten sind oft zu faul, für triviale Probleme eine Ticketnummer zu erstellen.

Nachtschichten sind langweilig. Ich nutze die Zeit oft, um Beiträge in der Wissensplattform zu lesen und zu bearbeiten. Wir vom Second-Level-Support sollten die Möglichkeit haben, Beiträge zu bewerten und schlechte Beiträge zu löschen. Ich würde gerne abrufen können, welche Einträge oft angeschaut werden. Dies weist auf häufige Probleme hin, welche ich gerne in der nächsten Schulungen zum Thema behandeln würde.”

3.3 HR/Management

“Unser Kapital ist das Wissen der Mitarbeiter. Wissen der Mitarbeiter soll im Unternehmen bleiben auch wenn die Mitarbeiter das Unternehmen verlassen. Darum möchten wir unsere Wissensplattform verbessern. Wenn ein Mitarbeiter ein ungewöhnliches Problem lösen konnte, trägt er das Problem zusammen mit der Lösung ein. Fällt dem Second-Level-Support auf, dass ein Problem immer wieder weitergegeben wird, tragen sie das Problem zusammen mit der Lösung ein. Der Mitarbeiter kann dann ein Problem eingeben und bekommt Lösungen dazu angezeigt. Ziel wäre auch, dass er ebenfalls ähnliche Probleme mit den dazugehörigen Lösungen angezeigt bekommt, denn oft können die Kunden nicht klar formulieren, was das Problem eigentlich ist. Ich habe gehört für die Berechnung, welche Probleme ähnlich sind, würden sich Neuronale Netze sehr gut eignen.”

3.4 Kunde

“Ich hatte ein grösseres Problem mit meiner Internetverbindung. Im Call Center konnte mir keiner weiterhelfen. Also wurde mir gesagt, man werde der Sache nachgehen. Zwei Tage lang hörte ich nichts, also rief ich wieder an. Man sagte mir, man würde der Sache nachgehen. Keiner wusste, wer gerade meine Anfrage bearbeitet. Es sollte doch möglich sein, dass jederzeit der Stand einer Problemlösung abgefragt werden kann. Noch schöner wäre es natürlich, wenn ich ein SMS

geschickt bekommen würde, sobald etwas unternommen worden ist. Zum Beispiel Herr Müller aus dem Team Verbindungsprobleme kümmert sich jetzt um ihre Anfrage. Somit wüsste ich wenigstens, dass etwas am laufen ist.“

3.5 Management

“Wir müssen mehr Produkte verkaufen! Die Agenten sollen bei jedem Anruf versuchen, dem Kunden zusätzlich zu den Produkten, welche der Kunde bereits gekauft hat, passende Produkte anzubieten. Damit dem Kunden auch die richtigen Produkte angeboten werden können, sollte der Agent bei jedem Anruf sehen, welche Produkte der Kunde bereits bei uns hat. Zusätzlich werden dem Agenten Produkte angezeigt, welche er dem Kunden zusätzlich anbieten könnte. Zu jedem Produkt wird eine kurze Zusammenfassung angezeigt über die Vorteile, welche dieses Produkt dem Kunden bringen würde. Welche Produkte dem Kunden angeboten werden sollen, wird aus den globalen Kundendaten berechnet. Wenn viele Kunden gleichzeitig Produkt A und Produkt B bei uns abonnieren, soll einem Kunden, der nur Produkt A bei uns hat, auch Produkt B angeboten werden. Zusätzlich sollen hier auch Promotionen angezeigt werden, zum Beispiel Upgrades auf eine schnellere Verbindung. Um den Agenten die Arbeit zu erleichtern, werden diese Promotionen aber nur bei Kunden angezeigt, welche dafür berechtigt sind.“

4 Weitere Informationen

Nachfolgend finden Sie eine typische Kundenbeschwerde inklusive einer Stellungnahme des Kundendienstes.

4.1 Kundenbeschwerde

“Letzten Monat hatte ich ein Problem mit der Internetverbindung. Ich musste mehrmals anrufen um das Problem zu lösen. Mich störte vor allem, dass anscheinend nirgends festgehalten wird, welche Problemlösungsvorschläge mir beim letzten Anruf gemacht wurden. Ich wurde jedes Mal gebeten das Modem auszuschalten, zwei Minuten zu warten und das Modem wieder einzuschalten. Ist es denn nicht möglich, dass die Call-Agents sehen, was für Problemlösungsvorschläge bereits gemacht wurden?“

Stellungnahme Kundendienst zu Handen des Leiters des Call Centers: “Eigentlich haben wir ja ein System, welches es den Agenten ermöglicht zu sehen, welche Lösungsvorschläge bei früheren Anrufen bereits gemacht wurden. Das Problem ist offenbar, dass einfache Lösungen (wie z.B. Modem ein- und ausschalten) nicht eingetragen werden. Das geplante neue Supportsystem muss daher bei jeder Anfrage zuerst die Kundennummer erfassen. Dem Agenten, welcher dann den Anruf bearbeitet, muss bei Übernahme des Anrufs sofort die ganze bisherige Fallgeschichte auf seinem Bildschirm angezeigt werden, so dass er sehen und verfolgen kann, welche Vorschläge zur Lösung des Problems bereits gemacht wurden. Falls diese Lösungsvorschläge aus der Wissensplattform stammen, braucht er auch einen Link zum Eintrag in der Wissensplattform. Damit Beschwerden dieser Art nicht mehr vorkommen, ist es wichtig, dass der Agent einen Anruf erst abschliessen kann, wenn er einen neuen Eintrag im Kundendossier gemacht hat. Das heisst, selbst wenn er dem Kunden nur einfache Ratschläge gibt, wie im vorliegenden Fall das Modem aus- und wieder einzuschalten, muss dies in Zukunft zwingend eingetragen werden.“

5 Interview mit Call Center Agenten

Zusätzlich wurden mit zwei Agenten, die gerade keine Anfragen zu beantworten hatten, folgendes Interview geführt:

Frage: Wie lange arbeiten Sie schon im Support?

Agent A: "2 Jahre"

Agent B: "2 Monate"

Frage: Was erwarten Sie von einem neuen System?

Agent A: "Mehr Möglichkeiten für den First-Level-Support auch komplexere Probleme zu lösen."

Agent B: "Einfaches Auffinden von Lösungen zu häufigen Problemen."

Frage: Was gefällt Ihnen am aktuellen System nicht?

Agent A: "Die Unterlagen welche wir zur Problemlösung haben sind veraltet. Updates werden nur selten gemacht. Die Probleme, welche die Kunden haben, verändern sich. Wenn man in der Mittagspause mit Kollegen über ein neues Problem spricht erfährt man, dass die das Problem auch kennen und zum Teil auch schon eine Lösung für das Problem gefunden haben. Nur hat man selbst keine Möglichkeit, diese Lösung in den Unterlagen zu finden."

Agent B: "Ich finde es gut. Die Lösungswege zu den häufigsten Kundenanfragen sind klar gegeben."

Frage: Was halten Sie davon, eine Wissensplattform zu benutzen, welche durch aktive Mitarbeit aller Supporter unterhalten wird?

Agent A: "Mein Wissen musste ich mir lange erarbeiten. Einfach so stelle ich es nicht zur Verfügung. Falls andere meine Beiträge nutzen können, möchte ich dafür irgendwie belohnt werden."

Agent B: "Ich könnte sicher von einer solchen Plattform profitieren. Dabei muss aber sichergestellt sein, dass die Qualität der Einträge stimmt."

Frage: Was müsste die Wissensplattform bieten, damit Sie sie benutzen?

Agent A: "Die Bedienung muss einfach sein."

Agent B: "Sie muss schnell arbeiten, denn wenn ich einen Kunden am Telefon habe, kann ich nicht ewig auf eine Antwort vom System warten."

Frage: Wie gefällt Ihnen die jetzige Form der Kundendatenverwaltung?

Agent A: "Welche Kundendatenverwaltung? Ach, Sie meinen das File, in dem ein paar Sachen zu jedem Kunden stehen. Da schreibt doch sowieso keiner etwas rein. Irgendwie müsste man die Leute zwingen, bei jedem Anruf kurz etwas hineinzuschreiben, und wenn dies nur die Anweisung ist zu überprüfen, ob alle Verbindungskabel gut eingesteckt sind."

Agent B: "Leider finde ich viel zu wenig Informationen, welche Fragen der Kunde bereits an den Support gestellt hat und welche Lösungen ihm vorgeschlagen wurden."

Frage: Was wären Ihre Wünsche an ein neues System zur Kundendatenverwaltung?

Agent A: "Ich möchte sehen, welche Produkte ein Kunde besitzt und welche Supportanfragen er bereits gemacht hat. Dann kann ich dort weiterfahren, wo Kollegen vor mir aufgehört haben (falls es sich um das gleiche Problem handelt). Falls es wirklich eine Wissensplattform geben wird, könnte man das System auch gleich mit dieser verbinden. Das heisst ich kann sehen, welche Problemlösung der letzte Agent versucht hat, und direkt in der Wissensplattform nachschauen, welche weiteren Lösungen es gibt."

Agent B: –

Frage: Wie möchten Sie Anfragen an die Wissensplattform stellen?

Agent A: "Ich denke die besten Lösungen bekommt man durch Anfragen in der Art von SQL."

Agent B: "Wie Anfragen in Google. Einzelne Beiträge könnte man dann mit Links verbinden."

Frage: Sonstige Hinweise/Wünsche

Agent A: "Wenn ich ein Telefon an den Second-Level-Support weitergeben will, muss ich oft warten, bis jemand Zeit hat. Den Kunden einfach durchstellen kann ich nicht, weil ich dem Second-Level-Support kurz erklären muss, was ich bereits gemacht habe. Wäre es nicht möglich, dass ich eine Notiz schreibe, welche der Second-Level-Supporter, der das Telefon abnimmt, lesen kann bevor er mit dem Kunden spricht."

Agent B: –