



UM DIE ANFRAGEN VON ÄRZTEN, APOTHEKERN UND PATIENTEN NICHT NUR KOMPETENT, SONDERN AUCH SERVICEORIENTIERT BEARBEITEN ZU KÖNNEN, HAT SICH DAS PHARMA UNTERNEHMEN ASTRAZENECA ENTSCHLOSSEN, EIN SERVICE-CENTER EINZURICHTEN.

Astrazeneca: Schnelle Hilfe am Telefon

„Unser Ziel war, unsere externe Kommunikation zu optimieren und zu institutionalisieren – schnelle Beantwortung der Anfragen durch den jeweils kompetentesten Ansprechpartner“ so Wolfgang Hoffmanns, Director SSCU der Astrazeneca. Das Service-Center des Unternehmens ist über kostenfreie Service-Rufnummern zu erreichen, die auf Beipackzetteln, Geschäftspapieren, in Veröffentlichungen sowie im Web publiziert werden.

REALISIERUNG EINES MULTIMEDIA CONTACT CENTER

Wie Matthias Stender, Geschäftsführer datac Kommunikationssysteme, erläutert, ist die technologische Plattform für das Service Center ein SAP R3 System mit dem SAP CRM Modul auf Basis IC Web Client. „Wir haben die Anrufverteilung und CTI-Kopplung auf Basis eines mrs Multimedia Contact Center, das an eine Ericsson MD 110 TK Anlage angebunden ist, realisiert.“ Vor allem Ärzte und Apotheker sollen mit der Kommunikationslösung bei Standard-Anfragen schnell und qualifiziert im Service-Center bedient werden. Den Mitarbeitern steht deshalb als Unterstützung eine SAP basierende Wissensdatenbank zur Verfügung. „Zudem kann zur Eskalation oder bei speziellen Anfragen im Service Center auf zirka 50 Produktmanager aus unterschiedlichen Fachbereichen zurückgegriffen werden. Welcher

Produktmanager gerade verfügbar ist, kann der Mitarbeiter durch ein Präsenz-Management im mrs System an einer Traybar-Leiste online ablesen. Um dem Produktmanager alle bisher im SAP Frontend erhobenen Informationen zur Verfügung zu stellen, werden diese bei der Gesprächsübergabe per Screentransfer übermittelt,“ erklärt Stender das Konzept der für Astrazeneca entwickelten Lösung. Weitere Unterstützung bei der Anrufererkennung und somit die Bereitstellung einer Anruferhistorie liefert die CTI-Unterstützung des SAP Interaction Centers durch das mrs System.

DIE RAHMENBEDINGUNGEN

Bei der Umsetzung des Call Flows mussten folgende Rahmenbedingungen berücksichtigt werden:

Die Gesprächsannahme erfolgt möglichst immer durch eine natürliche Person.

Im Wartefeld erfolgt die Weiterleitung eines Anrufers an die Zentrale oder an eine Sprachbox über IVR Abfrage.

Anrufer, die im Wartefeld auflegen, werden in eine Rückrufkampagne eingestellt.

Umsetzung von Zeitprofilen zur Anpassung des Systems an unterschiedliche Öffnungszeiten und Feiertage.

DER KUNDE

Astrazeneca ist 1999 aus der Fusion eines schwedischen und eines britischen Pharmakonzernes hervorgegangen. Mit einem Umsatz von 842,5 Millionen Euro (2004) und 2 300 Mitarbeitern an den Standorten Wedel / Schleswig-Holstein und Plankstadt / Baden-Württemberg gehört es zu den führenden forschenden Arzneimittelherstellern in Deutschland.

PROJEKTPARTNER

Wolfgang Hoffmanns, Director SSCU der Astrazeneca

„Mit datac haben wir einen Partner gefunden, der unsere Anforderungen kompetent und effektiv umgesetzt hat. Wichtig ist für uns auch, dass wir die implementierte Lösung evolutionär fortsetzen und an weiteren Standorten integrieren können.“

Die Realisierung der ACD- und CTI-Lösung sollte als Erweiterung des bestehenden mrs Unified Messaging Systems erfolgen. Um den Verfügbarkeitsanforderungen der auf dem System laufenden Anwendungen gerecht zu werden, wurde die Lösung als hochverfügbare Active-Active Cluster-Lösung auf Basis Legato Advanced Server realisiert. „Damit können Service-Fenster minimiert werden, ein Datenverlust ist nahezu ausgeschlossen“, betont Stender.

ENGE ZUSAMMENARBEIT MIT CYCOS UND SAP

Um notwendige Anpassungen und auftretende Probleme während der Implementierung schnell und effektiv zu lösen, traf man sich zu Jour fixes mit der SAP Entwicklung in Palo Alto und arbeitete eng mit der Cycos AG zusammen. In der nächsten Stufe der Implementierung wird die derzeit im Einsatz befindliche SAPPhone / SAPConnect Schnittstelle durch das transaktionsbasierende XML

Interface ersetzt, das auch die Übertragung von Offline Nachrichten wie E-Mail, Fax- und Sprachnachrichten an den IC-Webclient unterstützt. Die Implementierung der ACD im Service Center stellt die Grundlage für weitere ACD-Anwendungen im Hause dar, z.B. die Unterstützung der hausinternen IT-Hotline.

„KOMPETENT UND EFFEKTIV“

Durch die Multi PBX Unterstützung können auch weitere Standorte wie Planckstadt in das ACD-System mit integriert werden.

„Unser Service Center ist eine wichtige Visitenkarte für unser Unternehmen – hier können wir unsere Kundenorientierung unter Beweis stellen. Mit datac haben wir einen Partner gefunden, der unsere Anforderungen kompetent und effektiv umgesetzt hat. Wichtig ist für uns auch, dass wir die implementierte Lösung evolutionär fortsetzen und an weiteren Standorten integrieren können“, so die Bilanz von Wolfgang Hoffmanns.

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Die IT- / TK-Struktur:

SAP R3

SAP CRM Modul (IC Web Client)

Ericsson MD 110

Die datac-Lösung:

Multimedia Contact Center

ACD und CTI

Integration in SAP R3

Active-Active-Cluster auf Basis

Legato-Cluster

ZUM WEITERLESEN

www.datac-gmbh.de

www.datac-gmbh.de/datacforum

www.astrazeneca.com