



SFR

Assima schult 8.000 Mitarbeiter für SFR

100k 70% 80%

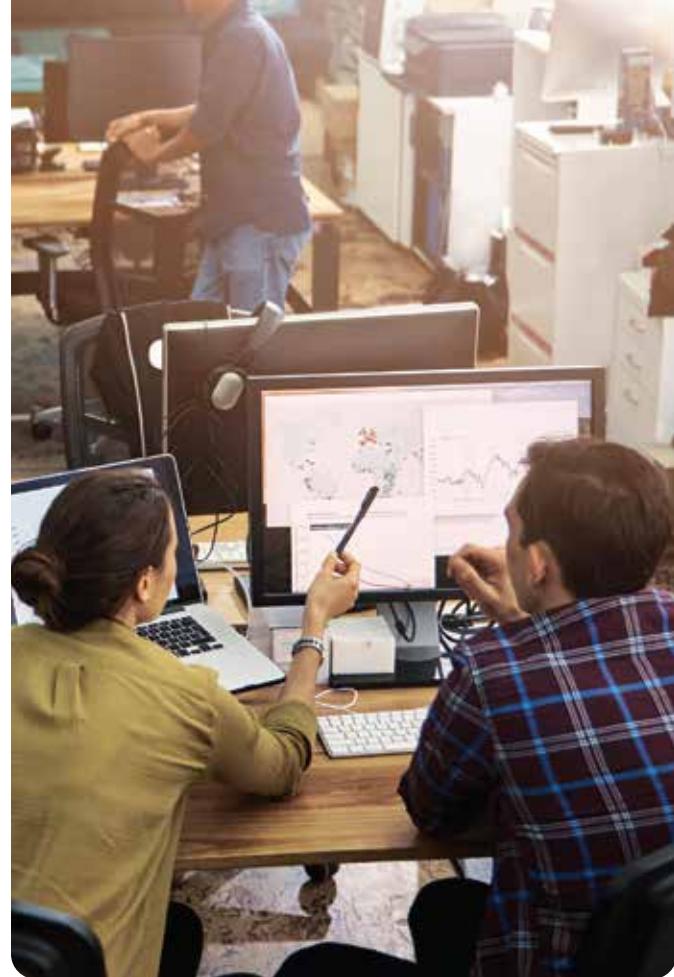
Kundendienstmitarbeiter
geschult

Weniger
Supportanrufe

Positive
Resonanz

Herausforderungen

SFR ist einer der Betreiber, die durch innovative Angebote, witzige Werbung und ein landesweites Vertriebsnetz zum Boom des Mobilfunkmarktes in Frankreich beigetragen haben. Und wie wir alle wissen, gilt: Je mehr Kunden ein Unternehmen hat, desto wahrscheinlicher ist es, dass diese Kunden irgendwann den Kundendienst anrufen. Die Beziehung zwischen einem Nutzer und seinem Mobiltelefon ist quasi süchtig machend. Eine Funktion, die nicht richtig funktioniert, Probleme beim Umgang mit einer Funktion, eine plötzliche Unterbrechung der Verbindung und schon bricht Panik aus! SFR hat diese menschlichen Daten in sein neues und hochmodernes CRM-System (Customer Relationship Management) einbezogen. Das CRM-System muss die Kundendienstmitarbeiter (CSRs) dabei unterstützen, nicht nur schnell auf einen Anruf zu reagieren, sondern auch mit dem vom Kunden verwendeten Mobilgerät bestens vertraut zu sein. Und wie wir wissen, gibt es Hunderte verschiedener Mobiltelefonmarken auf dem Markt. Das SFR-System geht also über die einfache Unterstützung eines Kundenanrufs hinaus.



Um die Benutzer zu schulen und sie dazu zu bringen, unser neues CRM-System zu akzeptieren, suchten wir nach einer Lösung, die der Ergonomie der tatsächlichen Anwendung so nahe wie möglich kommt.

Andy Hurren, Leiter Learning

Lösungen

Die Schulung der Kundendienstmitarbeiter erfordert weit mehr, als die eher schwerfälligen und unflexiblen Methoden einer herkömmlichen Schulungsdatenbank bieten können. Ganz zu schweigen davon, dass diese Methode teuer ist, mit Serverkosten, wiederkehrenden Vorgängen und einer Schulungsumgebung, die regelmäßig neu eingerichtet werden muss.

Um nur ein Beispiel zu geben: Für die Grundschulung zum neuen Modul „Collection“ wären 500 Manntage erforderlich gewesen, um die Schulungsdatenbank einzurichten (spezifische Systemeinrichtung, Wartung und Konfiguration der tatsächlichen Systemabläufe). Daher beschloss der Leiter der IT-Abteilung, sich nach alternativen Lösungen umzusehen.

Es wurde schnell klar, dass E-Learning die beste Lösung war, um den Kundendienstmitarbeitern die erforderlichen Kenntnisse zu vermitteln, und zwar direkt am Arbeitsplatz. Es ging nicht mehr nur um die Kosten, sondern auch um die Effizienz.

Die von SFR gewählte ideale Lösung besteht aus einer grundlegenden Präsenzschulung, insbesondere für neue Mitarbeiter, gefolgt von E-Learning am Arbeitsplatz.

Die Schulungsabteilung verschickt wöchentlich einen „Booster“, der nicht nur Neuigkeiten enthält, sondern auch Tipps zu einer der Online-Lektionen

Nach dreijähriger Nutzung von ATS haben wir festgestellt, wie Blended-Learning-Umsetzung sich die Mentalität der Menschen gegenüber dieser Art von Ansatz verändert hat. (...) Sie verstehen jetzt, dass die E-Learning-Szenarien (insbesondere die geklonten) durchaus ihren Platz in der Präsenzschulung haben und den menschlichen Kontakt nicht beeinträchtigen.

Arjen Dijksman, Project Manager

Vorteile

Die mit ATS gelieferte Lösung geht weit über einfache Bildschirmkopien hinaus. ATS verhält sich wie ein Klon der CRM-Oberfläche und ermöglicht es den Kundendienstmitarbeitern so, mit dem System zu interagieren und es zu erkunden. Diese Interaktivität war der Schlüssel zum Erfolg von ATS bei SFR. An ihren Arbeitsplätzen trainieren die Kundendienstmitarbeiter an einer Oberfläche, die ihrem Live-System sehr ähnlich ist. Sie sitzen nicht nur da und lesen eine Lektion, sondern müssen alle Optionen des CRM-Systems suchen und finden. Die Auszubildenden lernen in ihrem eigenen Tempo, wie sie die Module verwenden, und haben dadurch ein viel besseres Verständnis für die Funktionen, die sie nutzen müssen, wenn sie Anrufe von SFR-Kunden entgegennehmen. Sie können sogar in einer einzigen Sitzung zwischen den verschiedenen Komponenten des CRM-Systems (Clarify, SAP, 3270-Anwendung, Intranet) navigieren!

Frühzeitige Schulung

Zwei Monate Vorsprung gegenüber dem ursprünglichen Plan: SFR konnte sein CRM-System klonen, noch bevor die Produktionsversion überhaupt einsatzbereit war, und so Schulungsmodule im Voraus erstellen. Dadurch konnten die Benutzer viel früher geschult werden.

4-mal günstiger als eine Datenbank-Schulung

SFR hat berechnet, dass die Verwendung von ATS 3- bis 4-mal günstiger war als eine Schulungsdatenbank: Beispielsweise belief sich der ursprüngliche Zeitaufwand für die SaFiR WebSAP-Anwendung (nur eine der CRM-Komponenten) auf 150 Manntage für die Konfiguration der Systemschnittstellenabläufe, 300 Arbeitstage für den Betrieb und die Wartung des Schulungsclients (2 Mitarbeiter in Vollzeit für 8 Monate) sowie zusätzliche Zeit für die Entwicklung von ATS-Sequenzen (80 Manntage), was insgesamt mehr als 500 Arbeitstage ergab.

Einfache Anrufsimulation

Mit einer deutlich höheren Trainingsqualität erkannte SFR, dass ATS weit mehr leistete, als die Trainingsdatenbank jemals leisten konnte. Beispielsweise waren die CTI-Szenarien (Computer Technology Integration) in einer Trainingsdatenbank nur sehr schwer nachzubilden; sie hätten eine Verbindung zum Telefonsystem herstellen und dann einen fiktiven Kunden anrufen müssen. ATS bietet eine einfache Lösung: Der Kundenanruf wird durch eine Tastenkombination simuliert, sodass das Szenario fortgesetzt werden kann.

Erweiterung der Assima-Lösung

Die Assima-Lösung wurde auf andere IT-Projekte für Anwendungen und Implementierungen ausgeweitet, die so vielfältig sind wie Online-Shopping, E-Procurement, Zeitmanagement und Projektmanagement. Heute gibt es 20 SFR-Standorte mit Lektionen von 60 bis zu 80 Modulen, die in den letzten drei Jahren erstellt wurden.

Die Assima-Lösung wurde auf andere IT-Projekte für Anwendungen und Implementierungen ausgeweitet, die so vielfältig sind wie Online-Shopping, E Procurement, Zeitmanagement und Projektmanagement. Heute gibt es 20 SFR-Standorte mit Lektionen von 60 bis zu 80 Modulen, die in den letzten drei Jahren erstellt wurden.

assima 

Wir machen Ihre Mitarbeiter besser und schneller.

assima.net