



**COCKPIT**

## 4COM-REFERENZPROJEKT

**DATAGROUP KÖLN** nutzt das 4Com Cockpit

### DER BLICK INS COCKPIT GENÜGT

Als IT-Service-Anbieter ist DATAGROUP Köln (ehemals arxes) seit 1986 im Bereich Service Management, Project und Data Center-Management für andere Unternehmen tätig. Die über 25 namhaften Kunden, die den IT-Support in Anspruch nehmen, kommen aus allen Branchen. Unter ihnen finden sich Mittelständler ebenso wie große Konzerne. Um ständige Erreichbarkeit und hohe Servicequalität zu gewährleisten, nutzt DATAGROUP Köln seit dem Spätsommer 2012 die virtuelle 4Com Multichannel ACD sowie das 4Com Cockpit als interaktives Statistik- und Analyse-Tool.

Der IT-Service-Dienstleister DATAGROUP Köln GmbH gehört seit 2009 zur DATAGROUP AG, betreibt eigene Niederlassungen in Essen, München und Mainz und beschäftigt rund 300 Mitarbeiter. „Wir bieten komplette Shared Services an“, erklärt Petra Janssen, Leiterin IT Operations & Service Desk. „Das heißt, wir agieren als Service Desk im First- und Secondlevel, übernehmen für unsere Kunden aber auch Netzwerkleistungen, Server-Betreuung und Projektleistungen.“ Der Service Desk mit seinen gut ausgebildeten IT-Fachleuten ist rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche für die Kunden da. Und er wird gebraucht: Jeden Monat erreichen etwa 4.000 Anrufe die Mitarbeiter, hinzu kommen 1.500 Outbound-Gespräche durch Rückrufe bei Kunden, die sich zuvor über Telefon oder E-Mail bei DATAGROUP Köln gemeldet haben.

Um mehr Flexibilität zu ermöglichen, war der Dienstleister seit dem Frühjahr 2012 auf der Suche nach einer neuen, modernen ACD-Lösung. Dabei war von vornherein klar, dass nun, anders als zuvor, eine virtuelle ACD zum Einsatz kommen sollte: „Wir legen großen Wert auf eine flexible und skalierbare Lösung, damit wir auf wechselnde Anrufvolumina

sofort reagieren können“, erklärt Christopher Dreschmann, Teamkoordinator Service Desk bei DATAGROUP Köln.

Seit September 2012 kommen nun die Lösungen von 4Com zum Einsatz – nach einer viermonatigen Phase der Umsetzung inklusive einer sechswöchigen Testphase. „Der nahtlose Übergang war uns besonders wichtig, denn unsere Kunden erwarten zu Recht Kontinuität und Verlässlichkeit von uns“, bekräftigt Petra Janssen. Rund 20 Service Desk-Mitarbeiter im First- und Secondlevel-Support arbeiten seitdem mit der Multichannel ACD von 4Com – doch ein besonderes Augenmerk liegt auf dem 4Com Cockpit, das zeitgleich mit der Multichannel ACD bei DATAGROUP Köln eingeführt wurde.

#### Professionelles Reporting mit dem 4Com Cockpit

„Für uns war und ist es absolut essentiell, unseren Kunden, wie gewohnt, ein professionelles Reporting zur Verfügung zu stellen“, weiß Petra Janssen. „Dazu gehört ein Management View mit aussagekräftigen Informationen und der Möglichkeit, wichtige Details einfach darstellen zu können.“ Die Daten sind nicht nur für die Abrechnung dringend erforderlich, sondern helfen auch, Unklarheiten oder Probleme von vornherein zu vermeiden. Das 4Com Cockpit ermöglicht als interaktives Statistik- und Analyse-Tool die Zusammenführung, Darstellung und Auswertung der ausgewählten Daten der 4Com-Module und externer Datenquellen. Die Einsatzgebiete erstrecken sich von der freien Gestaltung professioneller Statistiken und Diagramme mit Analysefunktion, der Darstellung von aktuellen Monitoring- und Wallboard-Daten bis hin zur Intraday-Steuerung.



„Für uns war und ist es absolut essentiell, unseren Kunden ein professionelles Reporting zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört es, Informationen und wichtige Details aussagekräftig und einfach darstellen zu können. Das 4Com Cockpit erfüllt diese Anforderung.“

Petra Janssen, Leiterin IT Operations & Service Desk



Mehrmals in der Woche wird bei DATAGROUP Köln nun, neben dem stündlichen Online-Monitoring des Anrufaufkommens, unter anderem die Erreichbarkeit des Service Desks über die Servicrufnummern mithilfe des 4Com Cockpits überprüft – etwa durch übersichtliche Tortendiagramme: „Die Einhaltung der Servicelevel-Agreements ist für uns von entscheidender Bedeutung, daher müssen wir jederzeit auf einen Blick feststellen können, ob wir im so genannten `grünen Bereich` liegen – die umfangreichen und zugleich einfachen Darstellungsmöglichkeiten des 4Com Cockpits sind da sehr hilfreich“, erklärt Christopher Dreschmann, der darüber hinaus auch für das Monitoring sowie das monatliche Reporting verantwortlich ist. „Unser Leistungsversprechen kontrollierbar zu erfüllen, ist einfach Voraussetzung für die erfolgreiche Beziehung zu unseren Kunden“, bekräftigt Petra Janssen. Die Leitung des Service Desks und der Team-Koordination ist aber auch bei Fragen der Einsatzplanung auf valide Daten in Echtzeit angewiesen: „Wie alle Service-Verantwortlichen müssen wir das Gleichgewicht zwischen unseren Ressourcen und der besten Service-Qualität halten“, so Petra Janssen. Dass die Lösungen von 4Com dabei helfen, bestätigt Christopher Dreschmann: „Wir sind, wie von uns

erhofft, jetzt deutlich flexibler als zuvor. Und auch die Ausfallsicherheit hat sich erhöht!“

## Flexible Ausdehnung

Für die Zukunft könnte nun zum einen die mobile Nutzung der Informationen des 4Com Cockpits über Smartphones zum Thema werden. Zum anderen rückt die Ausweitung der Nutzung durch die mögliche Kooperation mit anderen Einheiten der DATAGROUP AG in den Blickpunkt: „Die Tochterunternehmen der DATAGROUP AG agieren eigenständig und haben ihre eigenen Spezialgebiete. Die Unterstützung der Zusammenarbeit unterschiedlicher Spezialisten mithilfe einer gemeinsamen ACD könnte daher künftig sehr spannend werden“, freut sich Petra Janssen. Und was sagen die Kunden von DATAGROUP Köln zum Wechsel auf die Multichannel ACD und das Cockpit von 4Com? „Das schönste Feedback der Kunden ist eigentlich, dass es dazu gar kein Feedback gibt“, so Petra Janssen. „Da der Wechsel zu 4Com reibungslos verlief, hat sich für die Kunden gar nichts geändert. Bei ihnen läuft alles wie gewohnt – und darüber freuen wir uns am meisten!“

## ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay-per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre

lokalen Systeme angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

**4Com GmbH & Co. KG**  
**Hamburger Allee 23**  
**30161 Hannover**  
**Fon +49 (0) 511 300 399 - 09**  
**Fax +49 (0) 511 300 399 - 99**