

# Skillmanagement

Start

« Merkur SPIN4U »

## Skillmanagement



DBSystem GmbH

### Kurzbeschreibung

Für die Optimierung eines Callcenter-Betriebs für ein großes Transport- und Logistikunternehmen wurde als Ziel definiert, dass die Erstlösungsquote der eingehenden Anrufe gesteigert werden sollte. Zusätzlich sollte eine Möglichkeit geschaffen werden, die Ereignisse, die aus dem Hard- und Softwaremonitoring versendet werden, besser zu kanalisieren und den bestmöglichen Mitarbeitern zuzuordnen.

Als Datenknoten wurde ein Skillmanagement implementiert, in dem alle Mitarbeiter mit Ihren Skills erfasst und in Skillgruppen gruppiert wurden. Zu den Skillgruppen wurden in der Call Center-Software (SAP-CCM) zu jeder Skillgruppe entsprechende Callgruppen eingerichtet.

Für die statistische Auswertung, wer welches Problem gelöst hat, wurden die Daten aus dem Anfragemanagement angebinden. Diese Daten enthalten alle eingehenden Supportanfragen. Diese Daten werden täglich statistisch ausgewertet.

Die Entscheidung, welche Route ein eingehender Anruf nimmt, übernimmt das Modul "Pathfinder".

Bei einem eingehenden Anruf wird anhand der eingehenden Telefonnummer die Person ermittelt, die anruft. Es wird dann geprüft, ob im Pathfinder eine statisch hinterlegte Route existiert. Der Anruf wird dann an diese Route geleitet.

Andernfalls erfolgt über die Statistik eine Auswertung, welches Problem der Anrufer wahrscheinlich hat und der Anruf wird in einer entsprechende Route geleitet.

### Projektstruktur

BiDcore hat mit seinem Partner rpConsulting das Projekt aufgebaut und soweit vorbereitet, dass die Projektstrukturen geordnet an die Verantwortlichen Mitarbeiter des Kunden übergeben werden konnten.

rpConsulting erstellte die Basisidee des Skillmanagement.

BiDcore konzipierte den Pathfinder, die Umsetzung der statistischen Auswertung und koordinierte die Entwicklung der notwendigen Schnittstellen.

Das Projekt wurde im Auftrag der DB System GmbH durchgeführt.

### Architektur

BiDcore Framework

JAVA

ORACLE

PL/SQL

### Zusätzliche Informationen

Wünschen Sie weitere Informationen, [kontaktieren](#) Sie uns.