

Datenvisualisierung aus multiplen Quellen für Pannendienst





Change Driver

Ein Hersteller für Lastwagen betreibt international drei 24x7 Call Center. In diesen gehen vornehmlich Anrufe von LKW-Fahrern oder Flottenbetreibern ein, die bei einer Panne Hilfe benötigen.

Nachdem ein umfangreiches Call Center Projekt inklusive CRM Integration erfolgreich abgeschlossen wurde, fehlte dem Management noch ein aussagekräftiges Dashboard. Dieses sollte nicht nur in einer Oberfläche aus allen Call Centern konsolidiert Daten, wie die Anzahl einkommender Anrufe und aktive Gespräche anzeigen, sondern auch Daten aus dem eingesetzten Case Handling System. Beispielsweise sollte die Anzahl von open und closed Tickets mit abgebildet werden.





Damovo Approach

Mit der Damovo Lösung Chartify konnten alle Anforderungen des Kunden optimal umgesetzt werden.

So ist es mit Chartify möglich Daten aus mehr als nur einer Datenquelle zu visualisieren und entsprechend ein umfangreiches Gesamtbild der Vorgänge im Call Center abzubilden.

Das Management Dashboard zeigt nun sowohl die Call Center, als auch die Case Handling Daten in einer Oberfläche an. Eine Anforderung des Managements war es darüber hinaus, Vorgänge aus verschiedenen Servicegruppen konsolidiert darstellen zu können.

Alle Grafiken und deren zugrunde liegenden Kalkulationen im Dashboard aktualisieren sich zudem in Echtzeit.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert das **Management**

Das Management erhält in Echtzeit und vollständig transparent Einblicke in die Vorgänge und Leistungen der Call Center – und das über alle internationalen Standorte hinweg.

So können Leistungsunterschiede der Call Center schnell identifiziert, Auslastungen der Servicegruppen schnell überblickt und Personaleinsätze besser geplant werden.

So profitieren die **Kunden**

Durch eine Einsatzoptimierung der Personalressourcen sind die Call Center besser und schneller erreichbar und somit kann den Kunden ein schnellerer Service geboten werden.