Digitaler Kundenservice

Der mannigfaltige Einsatz von Contact Centern bei der Deutschen Bahn

DB Systel
Digital bewegen. Gemeinsam.

Die **Digitalisierung der Bahn** erfolgreich gestalten. Das ist es, was uns treibt.

Alles wird digital und macht das Leben einfach und bequem.
IT ist dazu da, den Menschen zu dienen.

Digitalisierung gestaltet Technologie, um den Alltag der Menschen zu verbessern. Dafür setzen wir bei der Bahn alles in Bewegung: Wir denken IT vom Menschen her mit neuen Methoden und innovativen Geschäftsmodellen. Wichtig sind uns eine konzernweite Zusammenarbeit und die Integration von Partnern und Technologien aus dem Markt. Wir organisieren die Bahn-IT vernetzt und schaffen so die Voraussetzungen, um die Bedürfnisse Ihrer Kunden schnell und flexibel zu bedienen. Wir begleiten Sie dabei, die Chance der IT für Ihr Geschäft zu identifizieren und in ideale Lösungen umzusetzen.

Mit unserer Expertise und als Teil der Bahn sind wir ein neutraler und verlässlicher Partner.

Wir sind Ihr Digitalpartner.

Digitalisierung bewegt auch uns.
Wir entwickeln uns permanent weiter. Für Sie.

Clevere Einzellösungen bringen uns nicht weiter.
Wir schaffen jetzt gemeinsam mit der DB Systel ein skalierungsfähiges DB-Innovationssystem, aus dem Leistungen des Unternehmens und von Externen genutzt werden, um unsere Digitalisierungsstrategie erfolgreich umzusetzen.

Stefan Stroh | Chief Digital Officer DB-Konzern (DD)

Fit für Dynamik. Dank einer neuen Arbeitskultur.

Als DB Systel haben wir vor zwei Jahren gemeinsam einen radikalen Veränderungsprozess gestartet, um IT in den Dienst der Menschen zu stellen und Ihnen ein kompetenter Digitalpartner zu sein. Dazu haben wir Zusammenarbeit neu definiert und begonnen, selbstorganisiert, agil und vernetzt zu arbeiten. Um die Bedarfe der Bahn in dynamischen Märkten mit einer hohen Arbeitsdynamik,
Liefergeschwindigkeit und Flexibilität zu bedienen, haben wir eine neue kulturelle Basis geschaffen.

Für unseren Kunden wachsen wir über uns hinaus.

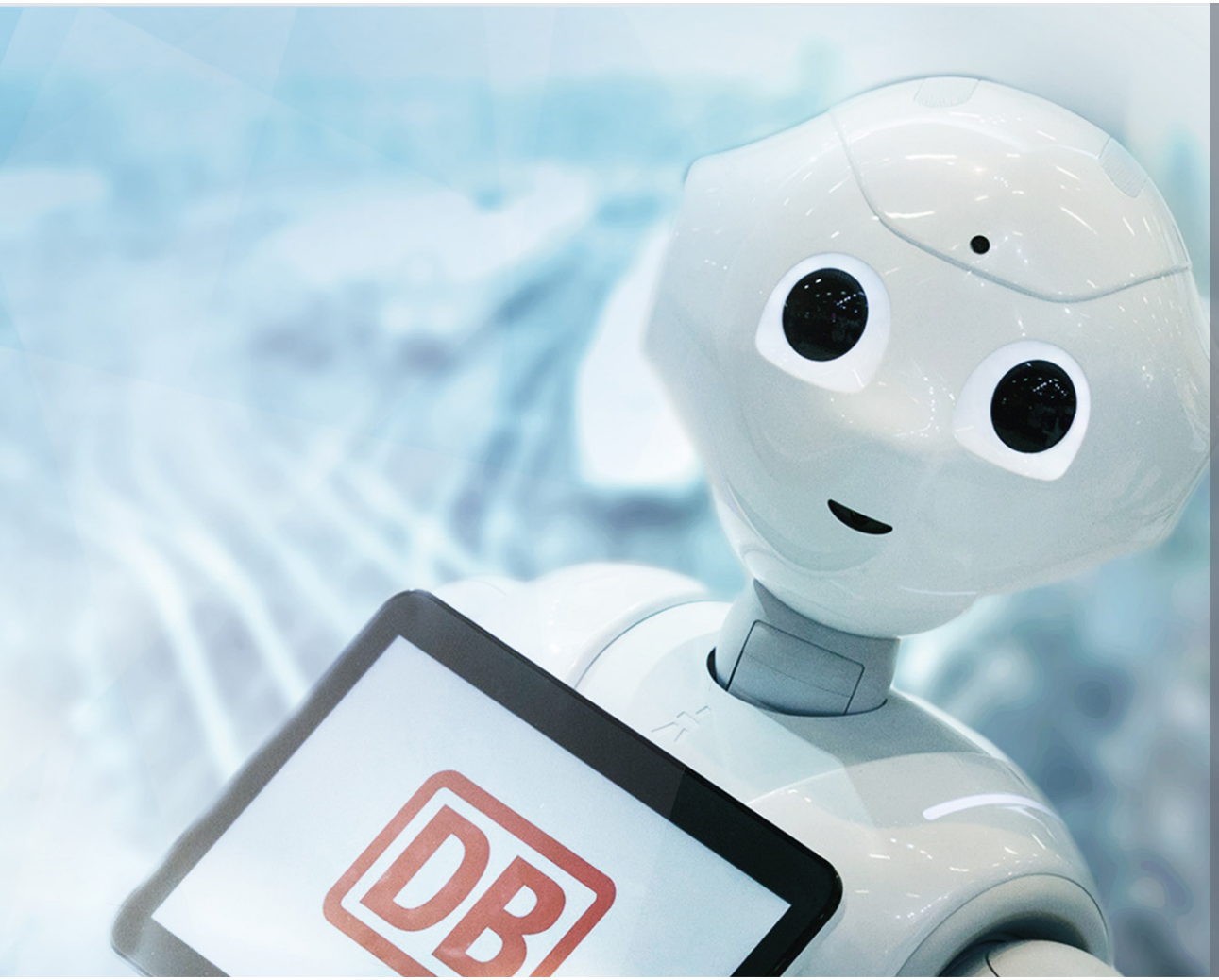
DB Systel. Digital bewegen. Gemeinsam.

Den **digitale Kundenservice** innerhalb **der Bahn** erfolgreich gestalten und optimieren.

Eckdaten:

- **20 Kunden im DB Konzern**
- **75% davon ausserhalb der DB Systel**
- **1600 Arbeitsplätze benutzen Contact Center (DBCC)**
- **800 davon direkt im Kundenkontakt mit dem Endkunden der DB (DB Dialog)**
- **300 Arbeitsplätze innerhalb der DB Systel (Helpdesk)**

Den **digitale Kundenservice** innerhalb **der Bahn** erfolgreich gestalten und optimieren.



Ausschreibung auf eine neue Plattform, da:

- **Moderne Funktionalitäten**
- **Unterschiedliche Kanäle**
  - **Audio, Chat, Email, Video**
  - **Social Media**
- **Mandantenfähigkeit**
- **API-isierung und Integration ins komplette Portfolio der DB Systel**
- **Einfaches Customizing**
- **Rahmenvertrag ausgelaufen**

Den **digitale Kundenservice** innerhalb **der Bahn** erfolgreich gestalten und optimieren.

Migration:

- **Start der Migration seit Januar 2018**
- **Seitdem 50% der Services migriert**
- **Restliche 50% in den nächsten 2 Monaten**
- **Gesamtprojekt inkl. Testplattform innerhalb von 1,5 Jahren**

Der
opt

Abfahrt
Linie
Ziel
Gleis
Zeit
Über
Nach
Gleis
22:10 RB81 Flöha - Pockau-Lengefeld Olbernhau 8
22:30 RB30 Flöha - Frei - Fährt heut Hbf 11
22:31 RB30 Hohenstein (S) Hbf 10
22:36 RB80 Flöha - Zsc g-B. Süd 8
22:36 RB45 rt heute von Geithain - B Hbf 9
22:44 RE6 Einsiedel - Thalheim (Erzgeb) Aue (Sachs) 5
22:45 RB89 Flöha - Freiberg (Sachs) - Tharandt Dresden Hbf 14
23:30 Fährt heute von Gleis 11 - 11
Ooops, your files have been encrypted!
Was geschah mit meinem Computer?
Kann ich meine Dateien wiederherstellen?
Wie bezahle ich?
Payment will be raised on
5/15/2017 22:50:58
Time Left
02:23:18:55
Your files will be lost on
5/19/2017 22:50:58
Time Left
06:23:18:55
Send $300 worth of bitcoin to this address:
12t9YDPgwueZ9NyMgw519p7AA8isjr6SMw
Copy
Check Payment
Decrypt
Contact Us
BMG | MIS

Den **digitale Kundenservice** innerhalb **der Bahn** erfolgreich gestalten und optimieren.

Herausforderungen:

- **Abschaltung der Altplattform bis zum 30.06.2018**
  - **2-Phasige Migration**
    - **1-Phase bestehenden Service migrieren**
    - **2-Phase Optimieren und Verbesseren**

- **Sehr individuelle Anforderungen der Geschäftsbereiche**
  - **Leitstellen**
  - **0900-kostenlose Warteschleife**
  - **Betriebsrat**
  - **„Bloß nichts verändern, aber alles besser machen!“**

Den **digitale Kundenservice** innerhalb **der Bahn** erfolgreich gestalten und optimieren.

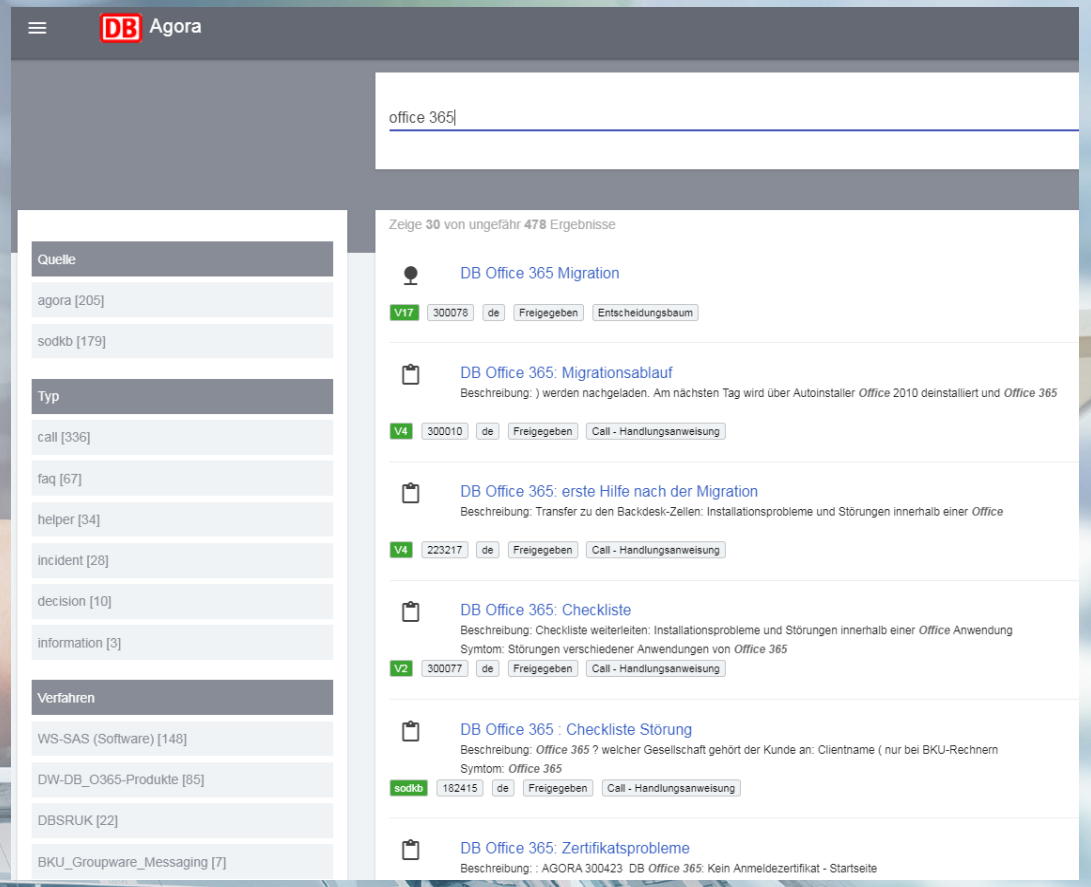
Was lief gut:

- **Die Kunden konnten und werden innerhalb der geforderten Zeit migriert**
- **Große API-isierung der Lösung**
  - **Individuelle Kundenwünsche konnten implementiert werden**

Sehr viel und tiefes bahnspezifisches Fachwissen nötig und entsprechend war der Aufbau von Expertenwissen notwendig

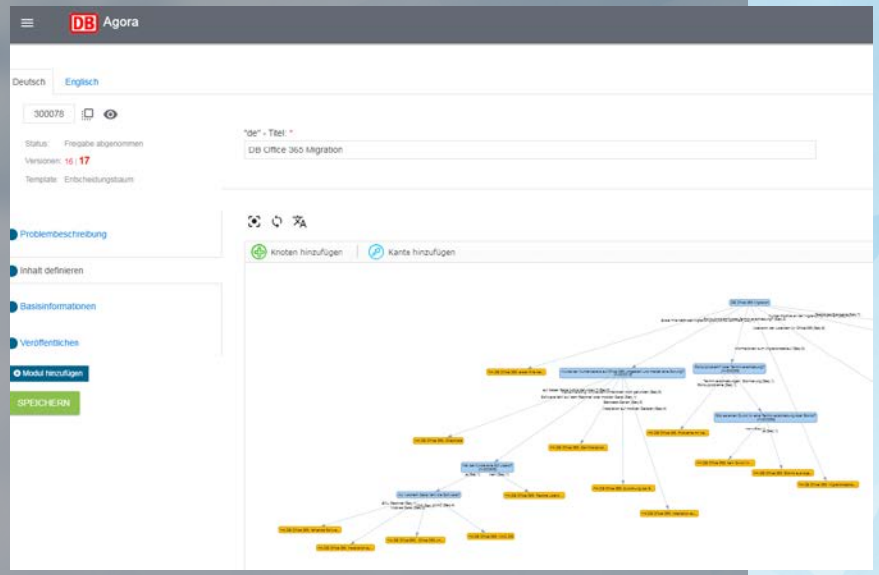
Sehr hohe Anforderungen an Funktionalität in Features und Mandantenfähigkeit

Die **mannigfaltigen Ansprüche** im DB Konzern optimal bedienen und helfen die **Digitalisierung voranzutreiben**



DB Systel Helpdesk

- **Interne IT der Deutschen Bahn**
- **Circa 300 Arbeitsplätze**
- **Viele Anforderungen als interner Kunde**
- **Circa 100.000 Kunden innerhalb des DB Konzerns**
- **Hoher Integrationsaufwand**
- **Erstlösungsräte, Self-Service und Wissensmanagement**



Die **mannigfaltigen Ansprüche** im DB Konzern optimal bedienen und helfen die **Digitalisierung voranzutreiben**

DB Dialog

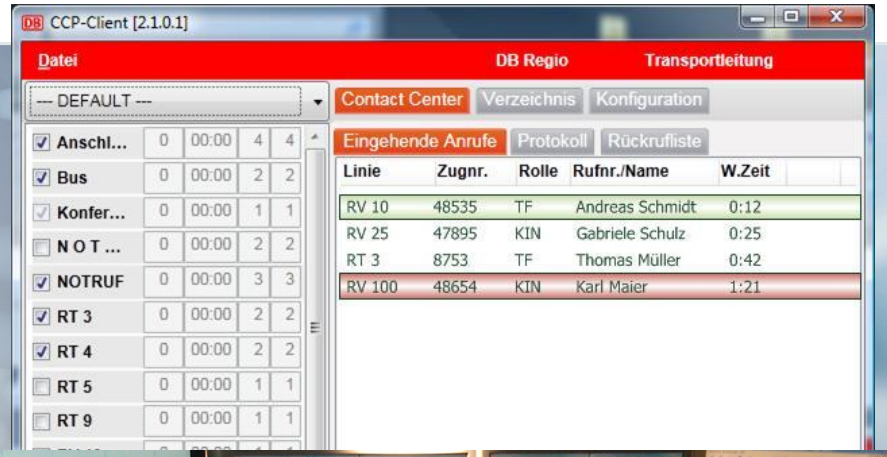
- **Direkte Schnittstelle zum Endkunden**
- **Extrem hoher Grad an Flexibilität bei Störungen**
  - **Unwetter**
  - **Streiks**
  - **Etc.**
- **Circa 800 Arbeitsplätze**
- **Typischstes Contact Center im DB Konzern**
- **Kontakt zum Endkunden über alle möglichen Kanäle**
  - **Telefon**
  - **Webseite**
  - **E-Mail**
  - **Social Media**
- **Hohe Anforderungen an die Reportingfunktionalität zwecks**
  - **Steuerung des Contact Centers**
  - **Outsourcer**

Die **mannigfaltigen Ansprüche** im DB Konzern optimal bedienen und helfen die **Digitalisierung voranzutreiben**

Service Center Personal

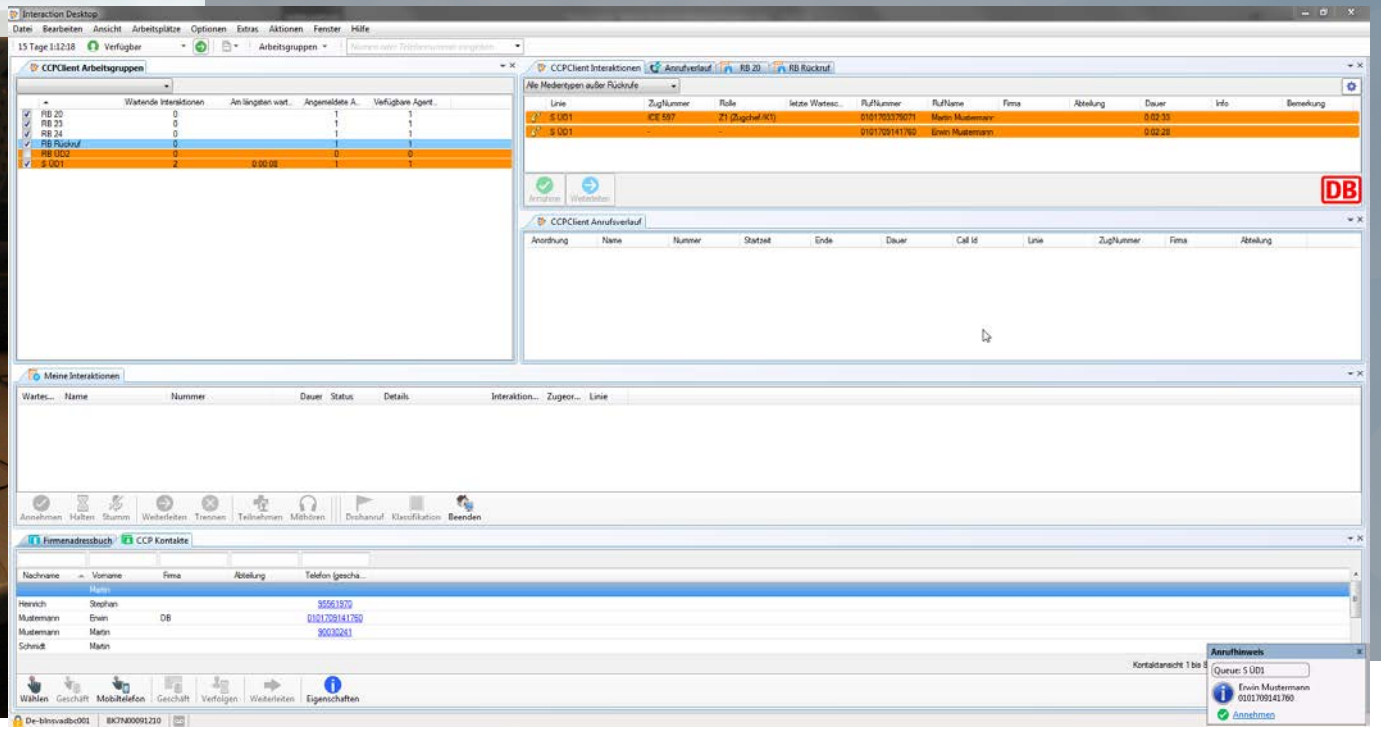
- **Internes Personalportal der Deutschen Bahn**
- **Circa 200.000 Mitarbeiter in Deutschland als Kunden**
- **Ziel ist hohe Automatisierung von Services**
- **Self Services**
- **Mitarbeiter können sich um komplexe und interessante Anliegen kümmern**

Die **mannigfaltigen Ansprüche** im DB Konzern optimal bedienen und helfen die **Digitalisierung voranzutreiben**



Leitstellen von DB Regio und DB Fernverkehr

- **Disposition von Zügen im DB Konzern**
- **Mitarbeiter ziehen wichtiges Telefonat**
- **Keine Anrufzuteilung möglich, Expertenwissen notwendig**
- **Informationen notwendig für den Disponenten (Zug, Rolle des Anrufers, Gleisinformationen, etc.)**



Mobility Networks Logistics

Dipl.-Inform
Alexander Vitanyi

Portfolio & Partner Management
Digital Workplace & Security
Communication & Collaboration

Tel. 069 265-40089
Alexander.vitanyi@deutschebahn.com

DB Systel GmbH
Jürgen-Ponto-Platz 1
60329 Frankfurt am Main
www.deutschebahn.com/dbsystel

Bleiben Sie mit uns dran, an den aktuellen Digitalthemen:

DB Systel Kundenmagazin | DB Systel auf DB Planet | DB Systel Homepage

Treten Sie direkt mit uns in Kontakt
DB Systel GmbH
Jürgen-Ponto-Platz 1
60329 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69 265 - 500 00
Fax: +49 (0) 69 265 - 500 05
db.systel@deutschebahn.com

Folgen Sie uns
@dbsystel
@DBSystelGmbH
DB Systel GmbH

Impressum
DB Systel GmbH | Jürgen-Ponto-Platz 1 | 60329 Frankfurt am Main
Dezember 2017

Fotos: DB AG, fotolia.com

Änderungen vorbehalten | Einzelangaben ohne Gewähr