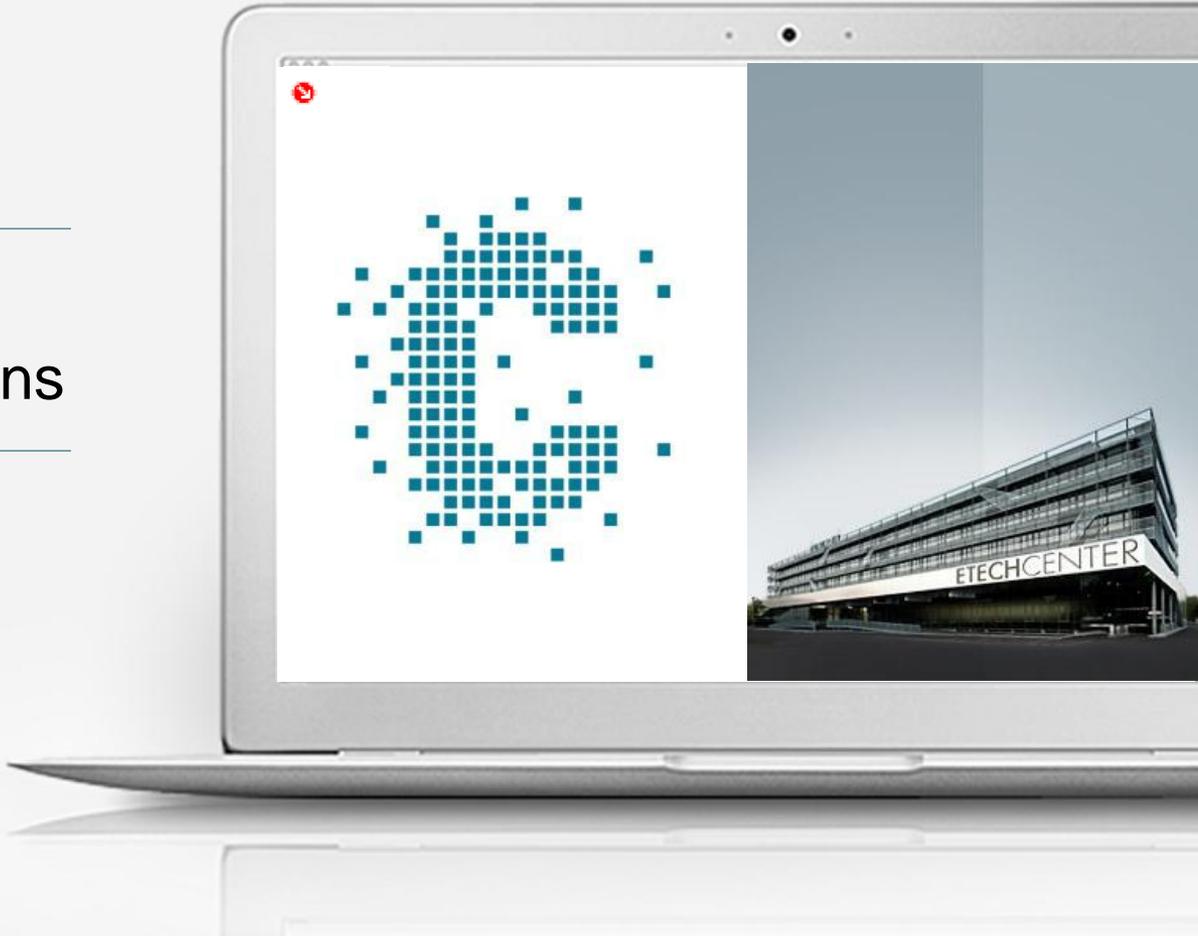


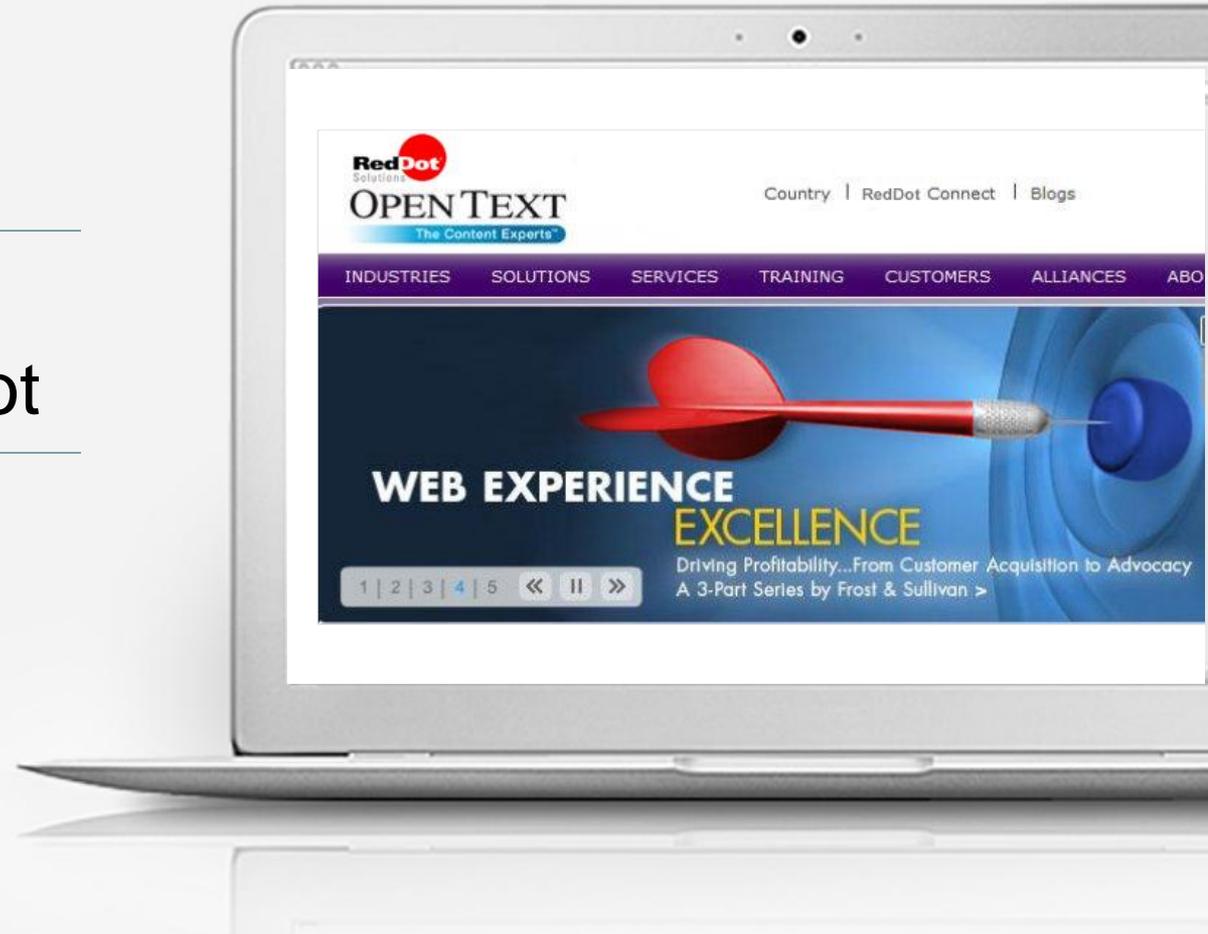


High-Performance mit OpenText Web Solutions





Migration von Vignette zu RedDot





Agenda

1. **Vorstellung der Lösung**

Callcenter-Lösung mit hohen Anforderungen

Astrid Rauscher

Projektleitung
A1 Telekom Austria

2. **Best-Practice**

Infrastrukturkonzept, Lasttests und Performancetuning

Dipl.-Ing. Brigitta Röck

Projektleitung
CYBERHOUSE GmbH

3. **Ausblick**

Erneute Skalierung für Ablösung weiterer 7 Callcenter-Plattformen

Boris Crismancich

Senior Consultant
CYBERHOUSE GmbH

Vorstellung der Lösung

Callcenter-Lösung mit hohen Anforderungen

Astrid Rauscher
Projektleitung

A1 Telekom Austria



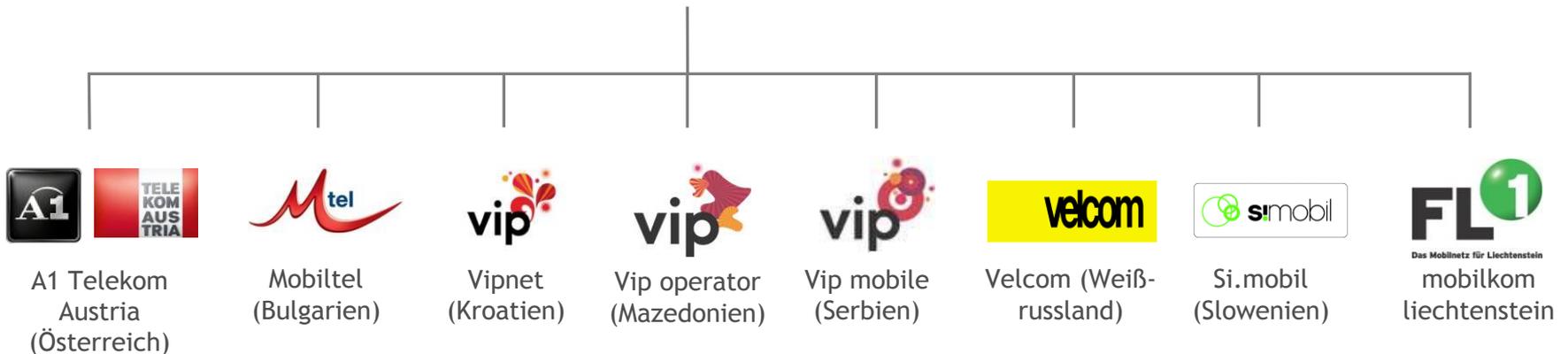
Unternehmensstruktur Telekom Austria Group

Finanzkennzahlen GJ 2009 Telekom Austria Group

Umsatzerlöse: € 4.802 Mio
EBITDA: € 1.794.0 Mio
Mitarbeiter: 16.573



TELEKOM AUSTRIA GROUP



A1 Telekom Austria



Geschäftsfelder A1 Telekom Austria

Angebote Privatkunden	Angebote Geschäftskunden	
Sprachtelefonie Festnetz + Mobil	Sprachtelefonie Festnetz + Mobil	Wholesale Festnetz + Mobile
Internet Festnetz + Mobil	Internet Festnetz + Mobil	
TV	Office Kombiangebote	
Home Kombiangebote	Housing- & Hosting Services	
m-commerce	m-commerce	
Alarmanlagen + Sicherheitslösungen	Business Services Kommunikationslösungen, Unified Communications, Sicherheitslösungen, Datennetzwerklösungen	
Multimedia-Dienste Klingeltöne, Newsdienste, Musik, Navigation, TV am Handy	IT Outsourcing	
E-Health Services	E-Health Services	

A1 Telekom Austria



Wertorientierte Servicestrategien



A1 - der full-Service Provider für anspruchsvolle Kunden



Telekom Austria - full Service für Festnetz, Internet, Mobiltelefonie, Fernsehen und Alarmservices aus einer Hand



bob - no-frills Service für preisbewusste Kunden



Red Bull Mobile - full Service für mobile Lifestyle-Kunden



A1 Bank & paybox - flexibles Service für mobile Zahlungsmittel



A1 Telekom Austria





Customer Service A1 Telekom Austria

= das größte Customer Service Center Österreichs

= 4200 MitarbeiterInnen

= das Service Gen

- Verantwortung für den Kunden
- Zuvorkommende Haltung
- Ausgeprägter Qualitätsanspruch
- Lösungsorientierung



= Stimme des Kunden im Unternehmen

A1 Telekom Austria



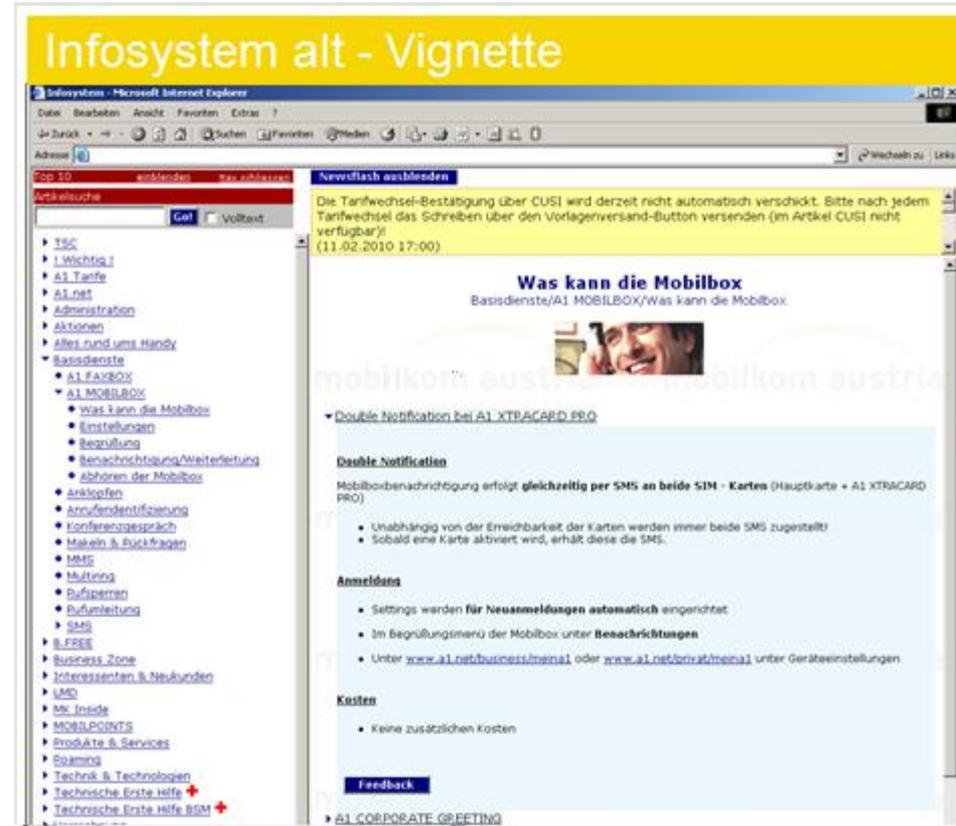
Ausgangssituation und Projektauftrag

Projektauftrag:

Migration des bestehenden Infosystems inklusive aller Inhalte & Funktionen von Vignette auf RedDot.

Herausforderung:

Infosystem ist keine Website sondern eine Business-Anwendung mit vielen Funktionen und Integrationen.



A1 Telekom Austria



Funktionen des Infosystems

- **Workcodebuttons** für Themenreporting nach CRM
- XML Schnittstelle zur **Kommunikation mit CRM**
- **Erweiterte Userverwaltung** (Skillverwaltung) für die CRM Integration und Personalisierung
- Integration **HandyDB** inkl. Workcodebuttons
- Funktion zur Erstellung von **Bearbeitungsnotizen**
- Newsflash

A1 Telekom Austria



Zusätzliche Funktionen im neuen Infosystem

- **Verbesserte Suche** und Darstellung der Suchergebnisse
- Automatische **Breadcrumb-Navigation**
- **Contentsharing** mit einem Kundenportal von A1 Telekom Austria (www.a1.net)
- **Redesign, Usability Optimierung** im Front- und Backend

A1 Telekom Austria



Performance im neuen Infosystem

- Antwortzeit < 1 Sek. bei 500 gleichzeitig aktiven Callcenter Benutzern von insgesamt 1.000
- Antwortzeit < 3 Sek. bei XML-Kommunikation Infosystem <> CRM
- Neue Höchstlast nach Firmenzusammenschluss: 650-700 aktive Callcenter Benutzer
- Insgesamt 2.800 Benutzer

A1 Telekom Austria





Subscriber **Active**

Mobilkom Dienstanschlüsse A1DA

Infosystem | Prepaid Info | PAM Viewer | PwebFO | PwebBO | HLR | Online Sync | Wichtige Kontakte | Check MP | Nochmals verbinden | Angebotsarchiv | Angebotsübersicht

Home Top 10

Volltext

- ▶ TSC
- ▶ | Wichtig |
- ▶ A1 Tarife
- ▶ A1.net
- ▶ Administration
- ▶ Aktionen
- ▶ Alles rund ums Handy
- ▶ Basisdienste
- ▶ B.FREE
- ▶ Business Zone
- ▶ Inside A1
- ▶ Interessenten & Neukunden
- ▶ LMD
- ▶ MOBILPOINTS
- ▶ Produkte & Services
- ▶ Roaming
- ▶ Technik & Technologien
- ▶ Technische Erste Hilfe
- ▶ Technische Erste Hilfe BSM
- ▶ Verrechnung
- ▶ Vodafone (ADMIN)
- ▶ Vodafone
- ▶ Aktivierungshotline (GSC)
- ▶ A1 Partner Service
- ▶ QDS D1S
- ▶ QDS Administration
- ▶ Billing & Accounting
- ▶ Collection & Fraud
- ▶ CCS:
- ▶ A1 SHOPS
- ▶ Red Bull MOBILE
- ▶ broadband
- ▶ A1 MEMBER Team
- ▶ A1 Premium Kunden

Gelesen **Freiminuten für Tablet PCs**
 Ab heute gibt es für die Tablet PCs SAMSUNG GALAXY und HUAWEI SMAKIT S7 die neue Option 100 Freiminuten.
 Nähere Informationen: A1 Tarife / Optionen für Telefonieren & SMS / [Freiminuten für Tablet PCs](#)
 (17.01.2011 10:00)

Suche uxcss02

Suchbegriff

Sortierung Standard Seitenaufrufe

Volltextsuche

Suchergebnis

Es wurden **45** Einträge gefunden.

1 2 3 > >|

A1 MOBILBOX	100 %
<u>Aktuelle Aussendungen</u> derzeit keine aktuellen Aussendungen	100 %
<u>Kosten</u> Die A1 MOBILBOX und die Benachrichtigung per SMS ist für A1 Kunden kostenlos. Abfragen der A1 MOBILBOX : Kosten laut Tarif (siehe A1 Tarife) Kosten im Ausland	100 %
<u>Systemhilfe A1 MOBILBOX Client</u> Mobilbox Client Mobilbox Client	100 %
<u>Was ist die A1 MOBILBOX?</u> Die A1 MOBILBOX beantwortet Anrufe, wenn das Handy abgeschaltet ist, nicht abgehoben wird oder im Besetztfall (Rufumleitungen zur A1 MOBILBOX müssen vorhanden sein). Der Anrufer hört die jeweils eingestellte Begrüßung und kann eine Nachricht hinterlassen. Die notwendigen Einstellungen für die Rufumleitung zur A1 MOBILBOX sind auf der SIM Karte voreingestellt.	100 %

Nav Tree

- Customer Informal
- Agent Main Panel
- Customer History
- Agent Main Panel

Contact | Ban Contacts

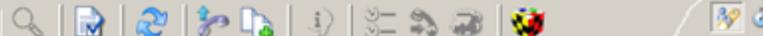
B WFO

- Raten/Stundung
- 01.11.10 11:51
- Spam
- 29.10.10 13:16
- Spam
- 29.10.10 13:01
- bob
- 21.10.10 13:56
- 21.10.10 13:36
- NW/Professional
- 04.10.10 10:47
- 29.09.10 22:25
- 27.09.10 16:36
- Administration
- 27.09.10 12:55
- Administration
- 27.09.10 12:36
- Spam
- 24.09.10 16:46
- 24.09.10 16:40
- Spam
- 24.09.10 16:21
- Administration
- 24.09.10 16:15
- Spam
- 24.09.10 16:11
- Spam
- 24.09.10 16:05
- Email-Kontakt -A1
- 15.09.10 00:44
- SMS-Kontakt -A1
- 15.09.10 00:25

12MonAllWFO

Suche nach:

findet: aktive bzw. gesperrte Rufnummern



Überblick

Vertrag:

Vertragsinhaber: A1 Telekom Austria

Firmenbuchnummer:

Vertragsart:

Im Vertrag:

Collection:

Rufnummer 06646623103

Rufnummer:

VPN:

Status: ■ aktiv

Telefonbuch: Geheimnummer

Tarif:

Betreuer

Betreuername:

Betreuerteam:

Kontaktnummer:

Email:

Wertsegment

Wertsegment: Unbekannt

0664

Start Produkt Ansprechpersonen

Home

Top 10

Mobilbox

Suchen

 Volltext

- ▶ TSC
- ▶ ! Wichtig !
- ▶ A1 Tarife
- ▶ A1.net
- ▶ Administration
- ▶ Aktionen
- ▶ Alles rund ums Handy
- ▶ Basisdienste
- ▶ B.FREE
- ▶ Business Zone
- ▶ Inside A1
- ▶ Interessenten & Neukunden
- ▶ LMD
- ▶ MOBILPOINTS
- ▶ Produkte & Services
- ▶ Roaming
- ▶ Technik & Technologien
- ▶ Technische Erste Hilfe
- ▶ Technische Erste Hilfe BSM
- ▶ Verrechnung
- ▶ Vodafone (ADMIN)
- ▶ Vodafone
- ▶ Aktivierungshotline (GSC)
- ▶ A1 Partner Service
- ▶ QDS DIS
- ▶ QDS Administration
- ▶ Billing & Accounting
- ▶ Collection & Fraud
- ▶ CCS:
- ▶ A1 SHOPS
- ▶ Red Bull MOBILE
- ▶ abroadband
- ▶ A1 MEMBER Team
- ▶ A1 Premium Kunden
- ▶ SLA Management
- ▶ CUSI Insights Tour
- ▶ 0900

Mobilkom Rufnummern

Weitere Rufnummern im Vertrag

Gelesen

Freiminuten für Tablet PCs

Ab heute gibt es für die Tablet PCs SAMSUNG GALAXY und HUAWEI SMAKIT S7 die neue Option 100 Freiminuten. Nähere Informationen: A1 Tarife / Optionen für Telefonieren & SMS / [Freiminuten für Tablet PCs](#) (17.01.2011 10:00)

Suche

uxcsis01

CS-Infosystem

Suchbegriff

Mobilbox

Sortierung

 Standard Seitenaufrufen

Volltextsuche

Suchen

Suchergebnis

Es wurden 45 Einträge gefunden.

1 2 3 > >|

A1 MOBILBOX

14962

[Aktuelle Aussendungen](#)

derzeit keine aktuellen Aussendungen

[Kosten](#)

Die A1 **MOBILBOX** und die Benachrichtigung per SMS ist für A1 Kunden kostenlos. Abfragen der A1 **MOBILBOX**: Kosten laut Tarif (siehe A1 Tarife) Kosten im Ausland

[Systemhilfe A1 MOBILBOX Client](#)**Mobilbox** Client **Mobilbox** Client[Was ist die A1 MOBILBOX?](#)

Die A1 **MOBILBOX** beantwortet Anrufe, wenn das Handy abgeschaltet ist, nicht abgehoben wird oder im Besetztfall (Rufumleitungen zur A1 **MOBILBOX** müssen vorhanden sein). Der Anrufer hört die jeweils eingestellte Begrüßung und kann eine Nachricht hinterlassen. Die notwendigen Einstellungen für die Rufumleitung zur A1 **MOBILBOX** sind auf der SIM Karte voreingestellt.

[Abhören der Mobilbox](#)

5516

[Mobilbox Passwort ändern](#)

Mobilbox Passwort bequem online unter www.a1.net/privat/meina1 oder www.a1.net/business/meina1 ändern mit dem Button "Commit" speichern. Beratungsstandard **Mobilbox** Passwort Company/Corporate Im Falle eines Kartentausches bleibt das zuletzt gewählte **Mobilbox**passwort gültig!

[Was kann die Mobilbox](#)

2356

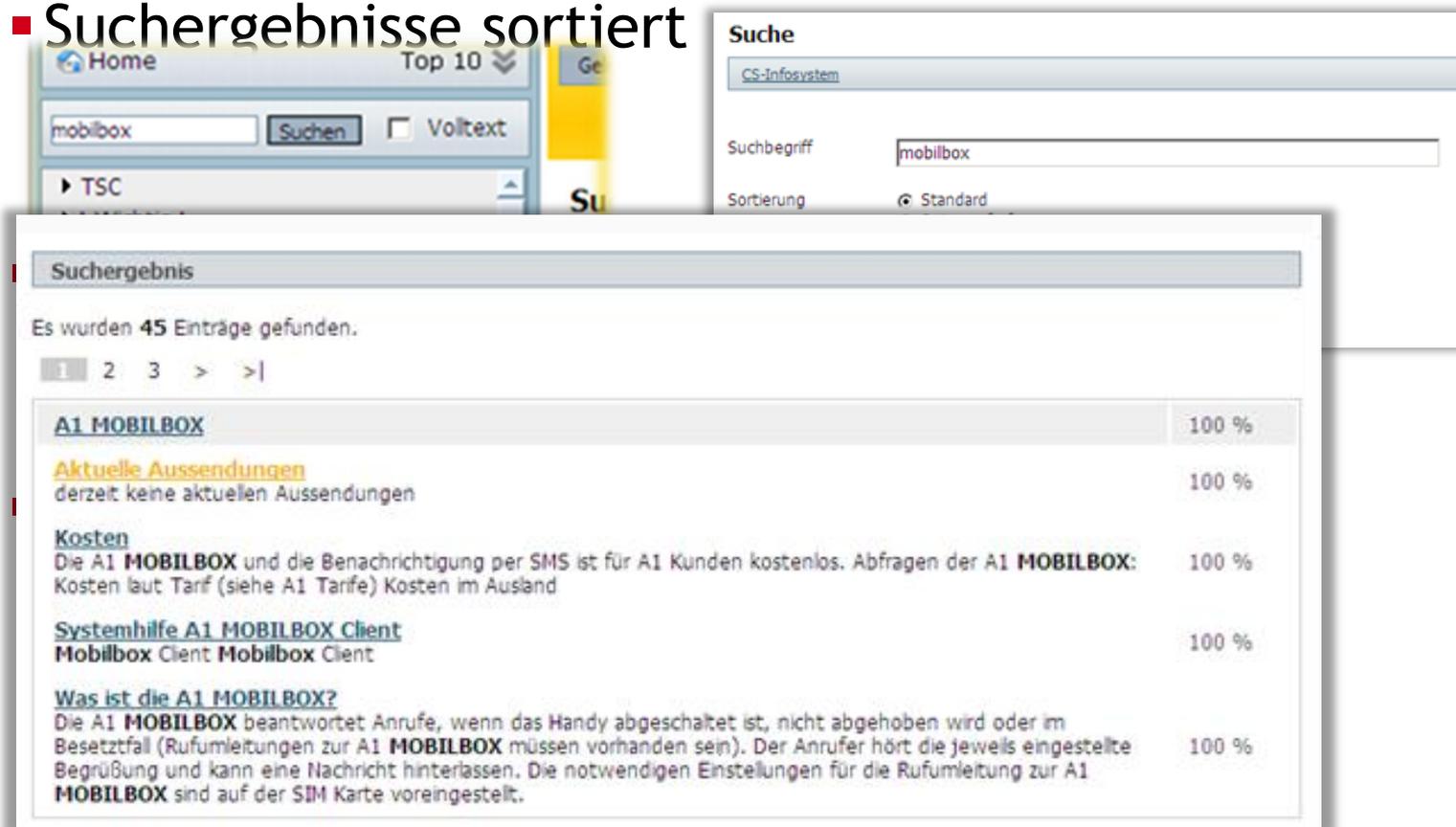
[Rückruf \(via Mobilbox\)](#)

Benutzer:s21oru7

Neue Suche

- Schnellsuche & Detailsuche

- Suchergebnisse sortiert



The screenshot displays a search interface with a search bar containing 'mobilbox' and a 'Suchen' button. Below the search bar, there are navigation options like 'Home' and 'Top 10'. The search results are sorted by relevance, with the top result being 'A1 MOBILBOX' at 100% relevance. The results are presented in a table-like format with a relevance percentage on the right.

Suchergebnis	Relevanz
A1 MOBILBOX	100 %
Aktuelle Aussendungen derzeit keine aktuellen Aussendungen	100 %
Kosten Die A1 MOBILBOX und die Benachrichtigung per SMS ist für A1 Kunden kostenlos. Abfragen der A1 MOBILBOX: Kosten laut Tarif (siehe A1 Tarife) Kosten im Ausland	100 %
Systemhilfe A1 MOBILBOX Client Mobilbox Client Mobilbox Client	100 %
Was ist die A1 MOBILBOX? Die A1 MOBILBOX beantwortet Anrufe, wenn das Handy abgeschaltet ist, nicht abgehoben wird oder im Besetztfall (Rufumleitungen zur A1 MOBILBOX müssen vorhanden sein). Der Anrufer hört die jeweils eingestellte Begrüßung und kann eine Nachricht hinterlassen. Die notwendigen Einstellungen für die Rufumleitung zur A1 MOBILBOX sind auf der SIM Karte voreingestellt.	100 %

Workcodebuttons: Kundenhistorie, Reporting

- CMS Plugin: Workcodebutton Verwaltung
- wird im SmartEdit vom Artikel aus aufgerufen

CS Infosystem
Workcode-Buttons

GRUNDDATEN
Schlagworte
Neu
Übersicht

REDDOT CMS
Artikel
Übersicht
Abgleich RedDot

WORKCODEBUTTONS
Workcodebutton
Neu
Übersicht
Download

HELP
▶ Hilfe
▶ Hilfe Abgleich RedDot

LOGOUT
▶ admin ausloggen

Workcodebutton - Anzeigen

Name	Suchkriterium	Name	Suchkriterium
Name:	<input type="text"/>	Beschreibung:	<input type="text"/>
Typ:	- alle -	Art:	- alle -
Unterart:	<input type="text"/>	Type:	- alle -
nur angeforderte:	<input type="checkbox"/>	Ergebnisse pro Seite:	10
Button-Art:	Grundbutton	Detailbutton	

SEARCH

Seite 1 von 451 (4505)

Workcodebutton	Beschreibung	Aktionen
Längere Verabschiedung test	Sonstige Themen Gespräche Gesprächszeiten o Thema	 
Positives Servicefeedback	Sonstige Themen Kundenreaktionen	 
Beschwerde Servicefeedback	Sonstige Themen Kundenreaktionen	 
Beschwerde Mk-Feedback allg	Sonstige Themen Kundenreaktionen	 
Beschwerde Wartezeit an Hotl	Sonstige Themen Kundenreaktionen	 
GF geschlossen	GF geschlossen	 
Nicht ersichtlich	Nicht ersichtlich	 
Informiert	TSC Cancel Location	 
Informiert	BC Verrechnung Blacklist Boni	 
Informiert	BC Verrechnung Fraud SMS	 

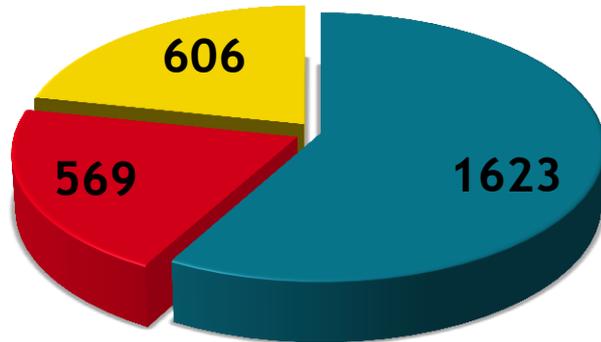
Seite 1 von 451 (4505)

A1 Telekom Austria



Erweiterte Benutzerverwaltung

Benutzerquellen



- CRM
- Active Directory
- Manuell

Systeme werden automatisch abgeglichen.

CS Infosystem
 Userverwaltung

CONTENT

- Projekte
 - Neu
 - Übersicht
- Rollen
 - Neu
 - Übersicht
- Skills
 - Neu
 - Übersicht
- Benutzer
 - Neu
 - Übersicht

ASSIGNMENT

- Zuordnung
 - Neu
 - Übersicht

HELP

- ▶ Hilfe

LOGOUT

- ▶ Logout

Zuordnung - Übersicht

Name	Suchkriterium	Sortierreihenfolge		
		1	2	3
Projekt:	Alle Projekte	☑	☐	☐
Rolle:	Alle Rollen	☐	☑	☐
Skill:	Alle Skills	☐	☐	☑
Sortierung:	Default = aufsteigend	☐	☐	☐
Status:	Auswählen	Aktiv		

[SEARCH](#)

Seite 1 von 3 (88)

Zuordnung	Projekt Name	Rolle Name	Skill Name	Status
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	_AusfallRole1	Back Office	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	_AusfallRole1	Billing/Collection	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	_AusfallRole1	MA Shop	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	_AusfallRole1	MK Allgemein	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	_AusfallRole1	Technical Service Center	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	CRM Admin	Admin	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	CRM Agent 12	Back Office	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	CRM Agent 12	MK Allgemein	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	CRM Agent 13	Back Office	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	CRM Agent 13	MK Allgemein	Aktiv	
👁️ 🗑️ 🗑️ P+ R+ S+ A1 👁️ 🗑️	CRM Agent 13	Technical Service Center	Aktiv	

A1 Telekom Austria

Erweiterte Benutzerverwaltung

Rechtehierarchie (Benutzer)

- Projekt
- Benutzer
- Rolle
- Skill

Rechtehierarchie (Inhalte)

- Projekt
- Seite
- Skill

CS Infosystem
 Userverwaltung

CONTENT

Projekte
 Neu
 Übersicht

Rollen
 Neu
 Übersicht

Skills
 Neu
 Übersicht

Benutzer
 Neu
 Übersicht

ASSIGNMENT

Zuordnung
 Neu
 Übersicht

HELP

► Hilfe

LOGOUT

► Logout

Zuordnung - Übersicht

Name	Suchkriterium	Sortierreihenfolge		
		1	2	3
Projekt:	Alle Projekte	☺	☹	☹
Rolle:	Alle Rollen	☹	☺	☹
Skill:	Alle Skills	☹	☹	☺
Sortierung:	Default = aufsteigend	☐	☐	☐
Status:	Auswählen	Aktiv		

SEARCH

Seite 1 von 3 (88)

Zuordnung	Projekt Name	Rolle Name	Skill Name	Status
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	_AusfallRole1 ☺ ☹	Back Office ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	_AusfallRole1 ☺ ☹	Billing/Collection ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	_AusfallRole1 ☺ ☹	MA Shop ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	_AusfallRole1 ☺ ☹	MK Allgemein ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	_AusfallRole1 ☺ ☹	Technical Service Center ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	CRM Admin ☺ ☹	Admin ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	CRM Agent 12 ☺ ☹	Back Office ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	CRM Agent 12 ☺ ☹	MK Allgemein ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	CRM Agent 13 ☺ ☹	Back Office ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	CRM Agent 13 ☺ ☹	MK Allgemein ☺ ☹	Aktiv
☺ ☹ ☰ P ⁺ R ⁺ S ⁺	A1 ☺ ☹	CRM Agent 13 ☺ ☹	Technical Service Center ☺ ☹	Aktiv

A1 Telekom Austria



Rückmeldungen der Benutzer

... das neue System ist jetzt
sehr übersichtlicher
und einfacher zu
bedienen
Informationen
ins neue Infosystem
integriert werden...

Telekom Shop

A1 Telekom Austria





Infrastrukturkonzept
Lasttests
Performancetuning

Dipl.-Ing. Brigitta Röck

- Standortleitung Wien
- Projektmanagement
- Business Analyse

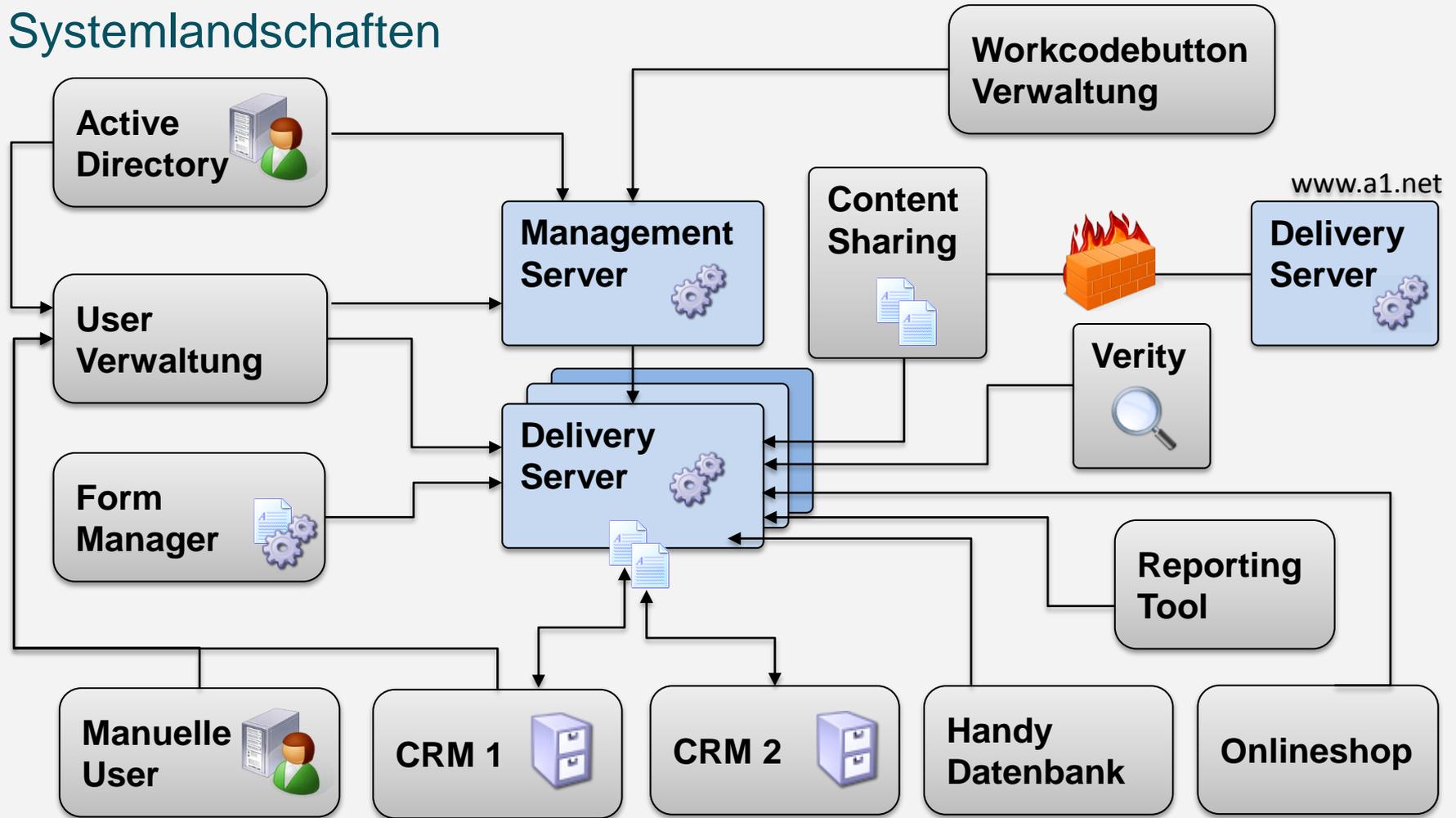


Der Weg zum performanten System ...

- > Systemlandschaften und Hardware Konfiguration
 - > Performance im neuen Infosystem (Whg.)
 - > Anforderungen an das Lasttest-Tool
 - > Testsetting und durchgeführte Tests
 - > Erkenntnisse und Optimierungsschritte
 - > Lessons Learned
-



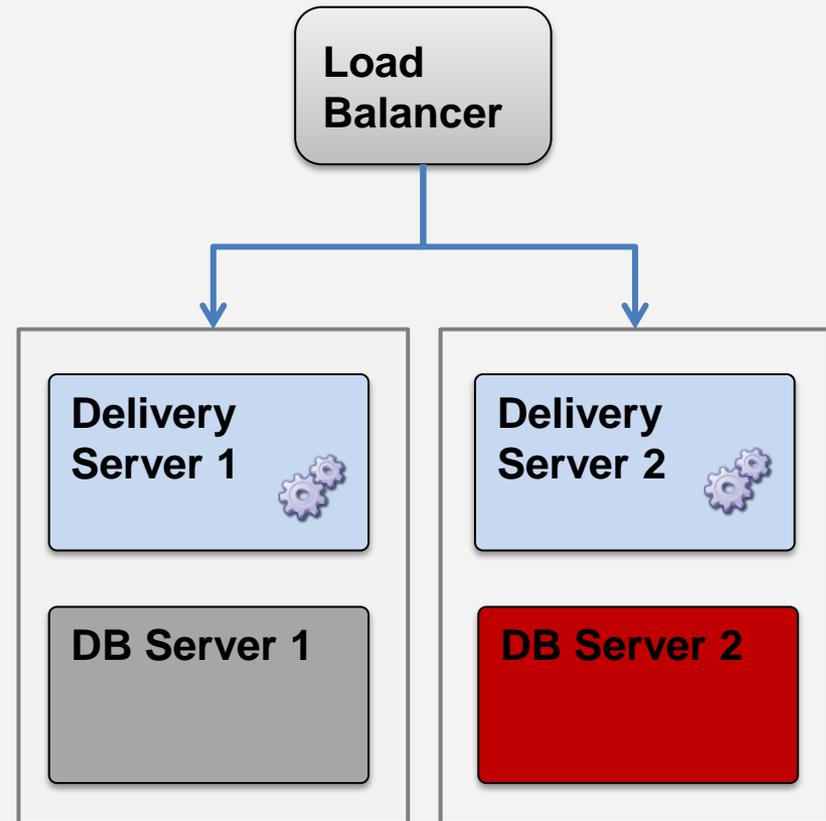
Systemlandschaften





Hardware Konfiguration

- > 2 Server:
 - > SUN Sparc T1
 - > je 4 GB RAM
- > Load Balancer
- > Delivery Server Cluster
- > DB Cluster
 - > als Failover-Cluster
 - > auf denselben Servern





Performance im neuen Infosystem (Whg.)

- > Antwortzeit < 1 Sek. bei 500 gleichzeitig aktiven Callcenter Benutzern von insgesamt 1.000 Benutzern
 - > Antwortzeit < 3 Sek. bei XML-Kommunikation Infosystem <> CRM
 - > ...
-



Anforderungen an das Lasttest-Tool

- > Session Stickyness
 - > Single Sign On
 - > variierende Testcases (Klickpfade)
 - > variierende Klickraten und Benutzerzahlen
 - > verschiedene Verfahren bei Serverlastverteilung über Load Balancer
-



Durchgeführte Tests - Testsetting

- > alle Tests über Load Balancer
 - > Monitoring der Server (CPU, Disk-IO, Netzwerk-IO, Memory, Swap, ...)
 - > Variation Benutzerzahlen: 20 bis 500 Benutzer
 - > Variation Startgeschwindigkeit (Ramp-Up): 2 bis 5 Sek.
 - > Variation Klickgeschwindigkeit: 1 bis 5 Sek.
 - > Variation Testdauer: 10 bis max. 20 Min.
 - > einmalig: Aufruf Login Seite +
Aufruf Startseite und Laden des Framesets
-



Durchgeführte Tests - Testcases

- > „normale“ Seiten (variierender Content-Umfang)
 - > Suche (verschiedene Suchbegriffe, verschiedene Suchmodi)
 - > Handy-DB
 - > Reporting (Such-Reporting, TopTen-Reporting)
 - > ...
-



Erste Erkenntnisse und Optimierungsschritte

- > geänderte Inhalts- und Benutzerattribute in Session vorhalten, werden mit Session Ende in den DS zurückgeschrieben
 - > Überprüfung des Seitencache im DS Backend:
 - > je Seite / Element max. 6 – 10 Instanzen
 - > Achtung: vor Beginn der Lasttests Seitencache leeren
-

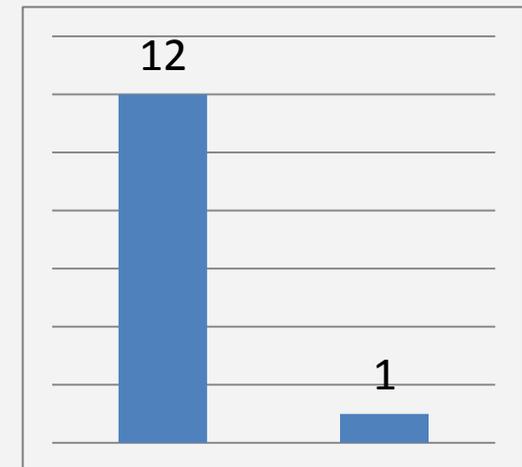


Optimierung Suche

- > Suchanfragen merken sich Login-Daten nicht und erzeugen unnötige Sessions
 - > Suchanfragen optimieren:
 - > Berechtigungen als Inhaltsattribute abbilden (ignore-constraints = "completely")
 - > Aufbereitung Suchergebnis optimieren:
 - > ohne dynamische Zusammenfassung (VBKDSummary) (nur statisch ermittelte Zusammenfassung verwenden)
 - > Performancegewinn: Ø 2 Sek.
-

Optimierung Suche

- > Suche und Aufbereitung Suchergebnis optimieren:
 - > ohne Highlighting
(selbst mit Java umgesetzt)
 - > Performancegewinn: Ø 5 - 7 Sek.
 - > ohne URL der Seite
(als Inhaltsattribut abbilden)
 - > Performancegewinn: Ø 3 Sek.
 - > ohne „content-info“
(Grundinformationen zum Inhalt)
- > Anzahl der Suchergebnisse einschränken 😊





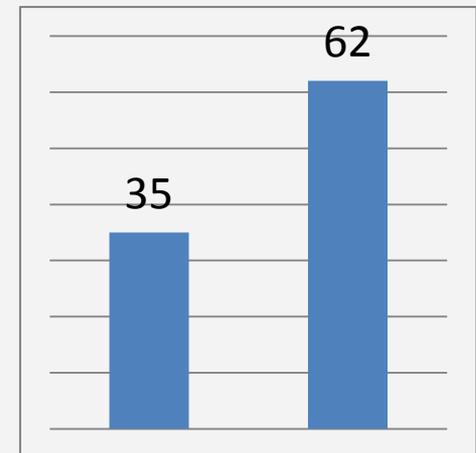
Optimierung Reporting

- > Reporting verliert Login-Daten und erzeugt unnötige Sessions
 - > Reporting asynchron integrieren (z.B. über Ajax)
 - > Reporting nicht über RDB-Dynament in Echtzeit in DB schreiben:
 - > **Begründung:** je Insert / Update erfolgt ein DB Commit
 - > **Aufgetretene Probleme:**
 - > erhöhte Anzahl an DB Prozessen
 - > Auftreten von DB Exceptions (Connection Pool Full, Transaction Commit Exceptions)
-



Optimierung Reporting

- > Reporting nicht über RDB-Dynament in Echtzeit in DB schreiben:
 - > **Lösung:** Reporting in Logfile fortschreiben und Übertragung der Daten in DB über nächtlichen Job
 - > **Konsequenz:** nur tagesaktuelle Auswertungen möglich
- > Performancegewinn:
 - > ~ Verdoppelung des Seitendurchsatzes
 - > vorher: 27 – 35 Requests / Sek.
nachher: 49 – 62 Requests / Sek





Arbeitsspeicher

- > aufgrund der massiven Beeinträchtigung des Systems durch die Reporting Thematik wurde beschlossen, auf beiden Servern zusätzlich 2 GB RAM einzubauen
 - > RAM wurde u.a. anteilig an folgende Systeme zugewiesen:
 - > DB Server
 - > Delivery Server
 - > Verity / K2
-



Optimierung Handy-DB und Java-Applikationen allgemein

- > Handy-DB Suche:
 - > fehlender Index entdeckt
 - > Suchergebnisse zum Teil cachen
 - > dadurch Optimierung mancher Suchanfragen möglich
 - > Caching von JSF-Applikationen generell überarbeitet
 - > manuelles Login von Apache Login-Filter auf Weblet-Login umgestellt
-

Lessons learned

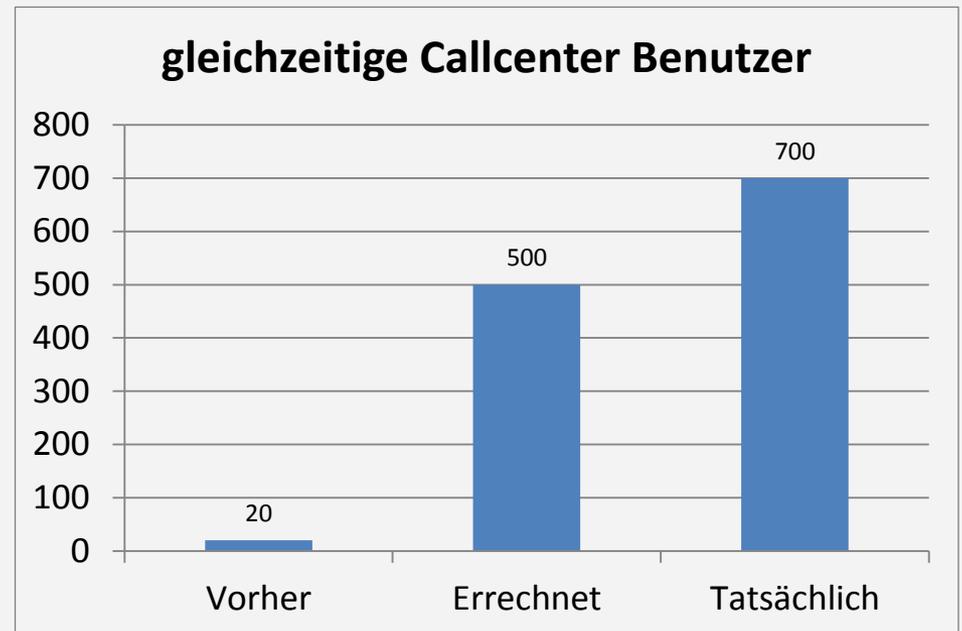
- > Performance-Tuning ist signifikanter Teil jedes Projektablaufs
- > begleitende Lasttests
- > Inhaltlich gut vorbereitete und starke Position bei Hardwareentscheidungen beziehen





Ergebnisse

- > Aktuelle Lastsituation:
 - > 650 – 700 gleichzeitige Callcenter Benutzer
 - > **Performance OK!**
- > Offen:
 - > Verlagerung DB Cluster auf eigene Hardware





Der Weg zum performanten System ... ist vollbracht !

...wir würden es sehr
positiv sehen, wenn
auch noch andere
Informationslösungen
ins neue Infosystem
integriert werden...

”

Telekom Shop



Ausblick

Erneute Skalierung für Ablösung weiterer 7 Callcenter-Plattformen

Boris Crismancich

- Analyse
- Konzeption
- Performanceoptimierung



Aus mobilkom und Telekom wird A1 Telekom Austria

- > Zu Mobilfunk-Produkten kommen Festnetz, Internet und Fernsehen
 - > Entscheidung für OpenText Web Solutions
 - > Lösung wird für weitere 7 Plattformen übernommen
-



Auftrag

Schaffung eines einheitlichen State-of-the-Art A1 TA Infosystems für mobile, Festnetz und konvergente Produkte – für alle Customer Touchpoints, für RES & BUS-Kunden



Neue Features

- > Social Media Server
 - > Newsletter Modul (via Email & SMS)
 - > Abonnieren von Inhalten
 - > Unterstützung von Mobilgeräten
 - > Feedback mit CMS Integration
-



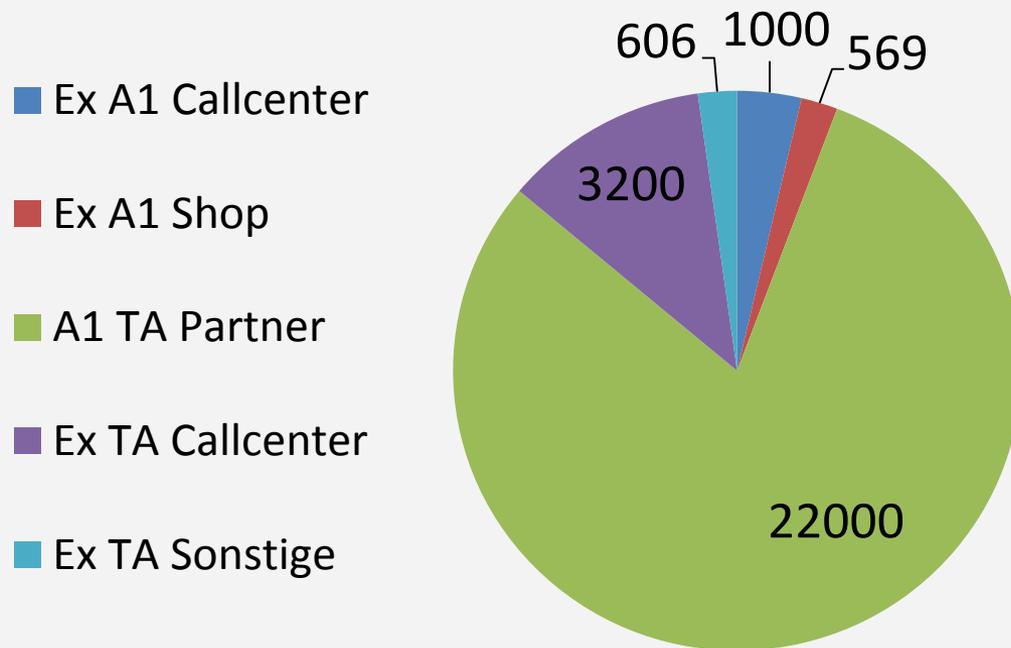
Ziele

- > 90 % der Mitarbeiter verwenden das Infosystem bei jedem Kundenkontakt und sind von seinem Nutzen für ihre tägliche Arbeit überzeugt
 - > Infos sind relevant, schnell abrufbar, on time verfügbar, kunden- und vertriebsorientiert - an jedem Customer Touchpoint
 - > einheitliche Standards, Prozesse mit klar geregelter Verantwortung
 - > angebundene Systeme unterstützen bei Beratung und Verkauf
-



Benutzerzahlen & Sizing

Von 2.800 auf 31.000 User



Planung

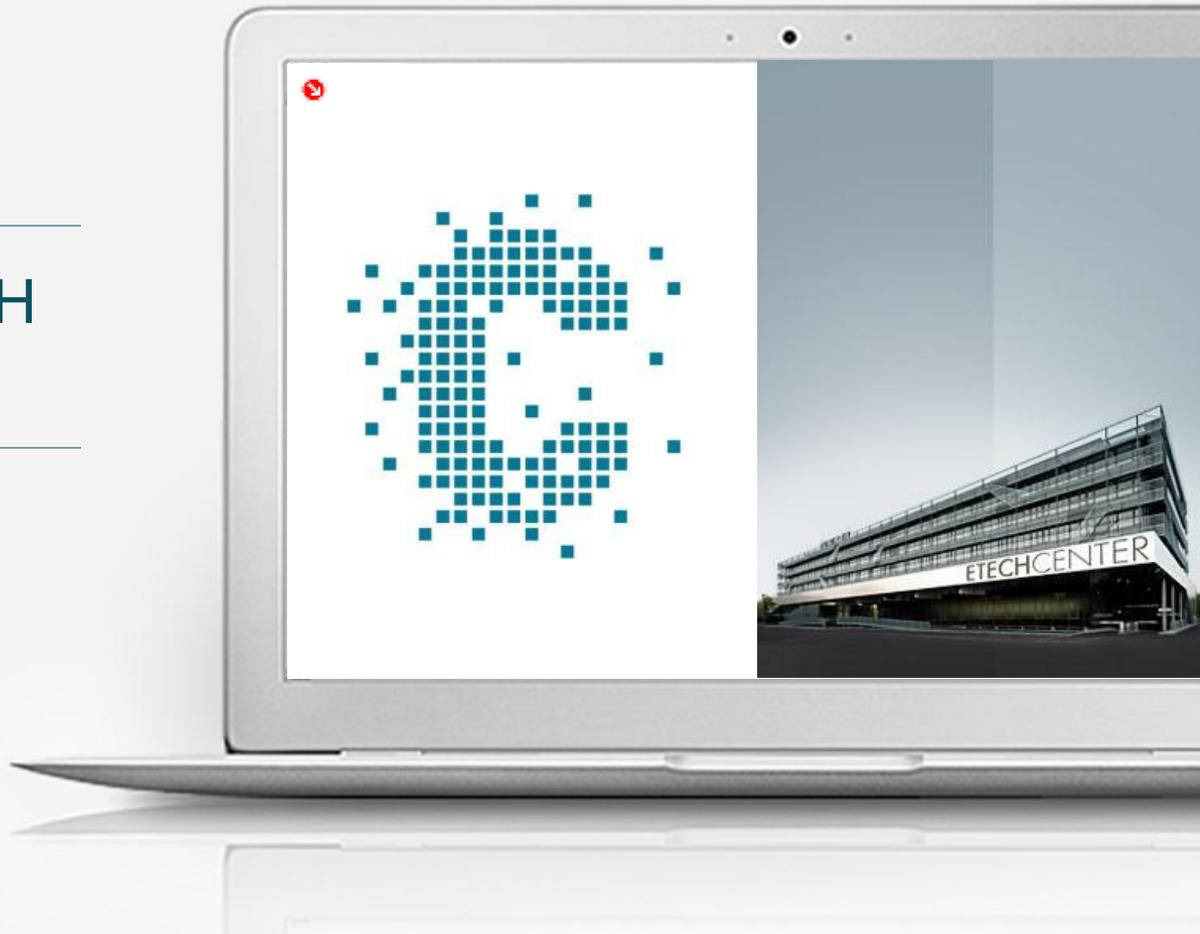
2 Management Server

8 Delivery Server



CYBERHOUSE
INTERACTIVE COMMUNICATIONS

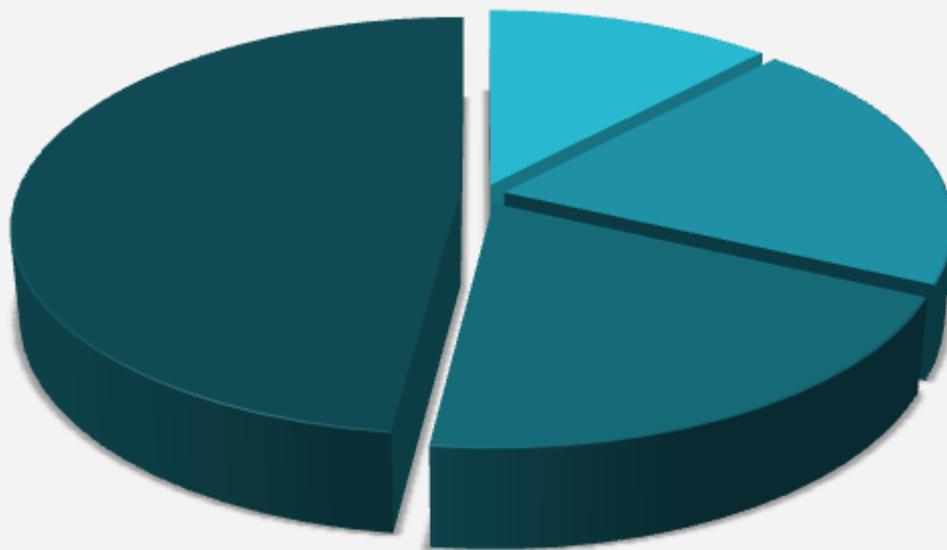
CYBERHOUSE GmbH
Linz, Wien





CYBERHOUSE Mitarbeiter nach Aufgabengebieten

30 Mitarbeiter,
davon 16 im
OpenText Team



- Grafik & Design
- Consulting & Konzept
- Projektmanagement
- Entwicklung

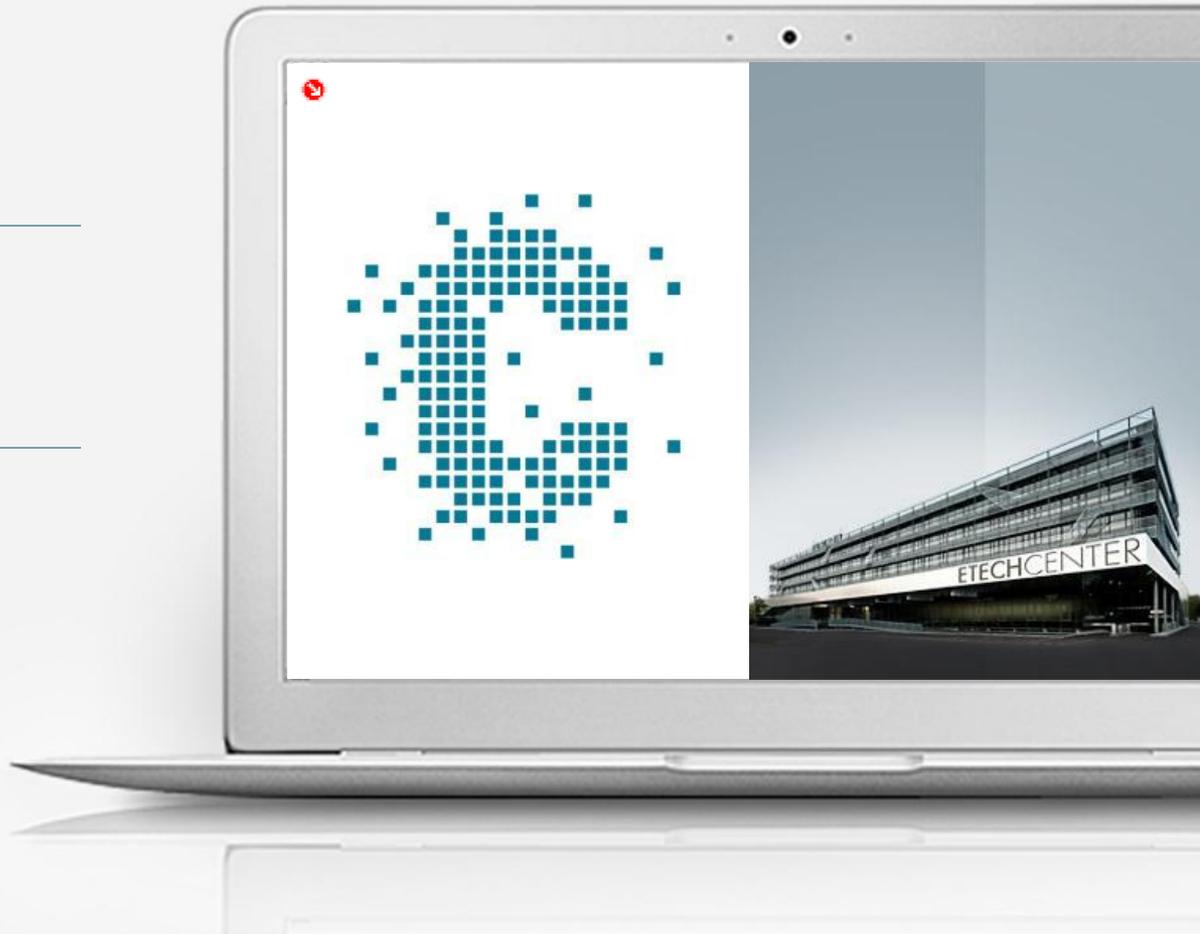


CYBERHOUSE OpenText Team

Thomas Albert	PM, Management Server, QA
Thomas Altendorfer	PL und Business Analyse
Alexander Buchgeher	PHP, Search
Boris Crismancich	PL und Business Analyse
Alexander Dammerer	Java, Search
Markus Fahrnberger	Java, Delivery Server, Search
Martina Karan	PM, Business Analyse, MS, DS
Robert Kararic	PHP, Management Server
Alexander Lentner	PHP, Management Server
Marianne Moser	PHP, Management Server, QA
Gunhild Reingruber	Management Server
Brigitta Röck	PM, Business Analyse, QA
Wolfgang Roiter	PM, Business Analyse , Management Server, QA
Gernot Schulmeister	Management Server
Stefanie Vetr	PM, Business Analyse, MS, DS
Rene Witzelsperger	Java, Delivery Server, Search



Wir bedanken uns für
Ihre Aufmerksamkeit



Customer Service A1 Telekom Austria

Jänner 2011

A1 Telekom Austria



Customer Service bei A1 Telekom Austria

Agenda

Unternehmensstruktur & Geschäftsfelder

Wertorientierte Servicestrategien entlang der Customer Journey

Customer Service - Die Organisation

Customer Service - Zahlen, Daten, Fakten

A1 Telekom Austria



Unternehmensstruktur & Geschäftsfelder

Wertorientierte Servicestrategien entlang der Customer Journey

Customer Service - Die Organisation

Customer Service - Zahlen, Daten, Fakten

A1 Telekom Austria



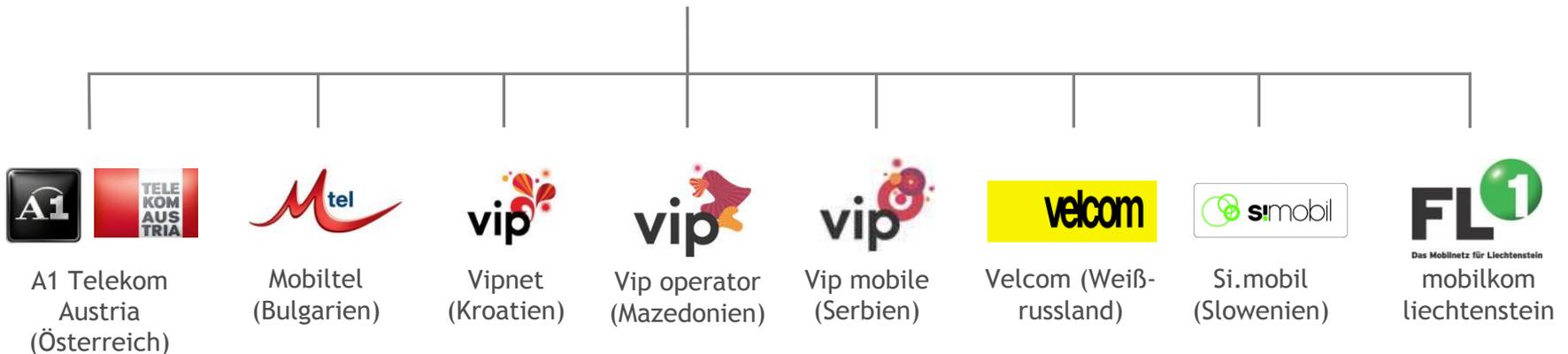
Unternehmensstruktur Telekom Austria Group

Finanzkennzahlen GJ 2009 Telekom Austria Group

Umsatzerlöse: € 4.802 Mio
EBITDA: € 1.794.0 Mio
Mitarbeiter: 16.573



TELEKOM AUSTRIA GROUP



A1 Telekom Austria



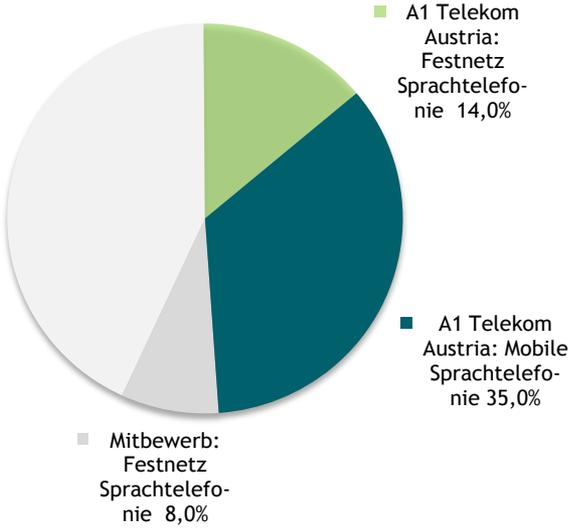
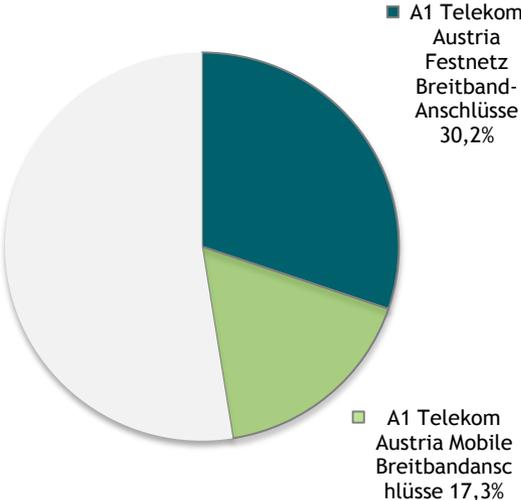
Geschäftsfelder A1 Telekom Austria

Angebote Privatkunden	Angebote Geschäftskunden	
Sprachtelefonie Festnetz + Mobil	Sprachtelefonie Festnetz + Mobil	Wholesale Festnetz + Mobile
Internet Festnetz + Mobil	Internet Festnetz + Mobil	
TV	Office Kombiangebote	
Home Kombiangebote	Housing- & Hosting Services	
m-commerce	m-commerce	
Alarmanlagen + Sicherheitslösungen	Business Services Kommunikationslösungen, Unified Communications, Sicherheitslösungen, Datennetzwerklösungen	
Multimedia-Dienste Klingeltöne, Newsdienste, Musik, Navigation, TV am Handy	IT Outsourcing	
E-Health Services	E-Health Services	

A1 Telekom Austria



Gesamtmarkt Telefonie & Breitband

Gesamtmarkt Sprachtelefonie (gemessen in Minuten)	Gesamtmarkt Breitband (gemessen in Festnetz- und mobilen Breitband-Anschlüssen)																		
<p>Anteil A1 Telekom Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35% Mobile Sprachtelefonie • 14% Festnetz Sprachtelefonie 	<p>Anteil A1 Telekom Austria</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30,2% Festnetz Breitband Anschlüsse • 17,3% Mobile Breitband Anschlüsse 																		
<p>Sprachtelefonie Marktanteile</p>  <table border="1"> <caption>Sprachtelefonie Marktanteile</caption> <thead> <tr> <th>Segment</th> <th>Anteil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1 Telekom Austria: Mobile Sprachtelefonie</td> <td>35,0%</td> </tr> <tr> <td>A1 Telekom Austria: Festnetz Sprachtelefonie</td> <td>14,0%</td> </tr> <tr> <td>Mitbewerb: Mobile Sprachtelefonie</td> <td>43,0%</td> </tr> <tr> <td>Mitbewerb: Festnetz Sprachtelefonie</td> <td>8,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Quelle: A1 Telekom Austria Market Research & Business Intelligence</p>	Segment	Anteil	A1 Telekom Austria: Mobile Sprachtelefonie	35,0%	A1 Telekom Austria: Festnetz Sprachtelefonie	14,0%	Mitbewerb: Mobile Sprachtelefonie	43,0%	Mitbewerb: Festnetz Sprachtelefonie	8,0%	<p>Breitband Marktanteile</p>  <table border="1"> <caption>Breitband Marktanteile</caption> <thead> <tr> <th>Segment</th> <th>Anteil</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1 Telekom Austria: Festnetz Breitband-Anschlüsse</td> <td>30,2%</td> </tr> <tr> <td>A1 Telekom Austria: Mobile Breitbandanschlüsse</td> <td>17,3%</td> </tr> <tr> <td>Mitbewerb</td> <td>52,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Quelle: A1 Telekom Austria Market Research & Business Intelligence</p>	Segment	Anteil	A1 Telekom Austria: Festnetz Breitband-Anschlüsse	30,2%	A1 Telekom Austria: Mobile Breitbandanschlüsse	17,3%	Mitbewerb	52,5%
Segment	Anteil																		
A1 Telekom Austria: Mobile Sprachtelefonie	35,0%																		
A1 Telekom Austria: Festnetz Sprachtelefonie	14,0%																		
Mitbewerb: Mobile Sprachtelefonie	43,0%																		
Mitbewerb: Festnetz Sprachtelefonie	8,0%																		
Segment	Anteil																		
A1 Telekom Austria: Festnetz Breitband-Anschlüsse	30,2%																		
A1 Telekom Austria: Mobile Breitbandanschlüsse	17,3%																		
Mitbewerb	52,5%																		

A1 Telekom Austria



Produkt-Bündel für Home & Office aus einer Hand



aonSuperKombi

Internet + Mobiltelefonie +
Fernsehen + Festnetz aus einer
Hand



A1 Network Professional

Festnetztelefonie, Mobiltelefonie, PC
Telefonie + Fax inkl. zentraler
Administration für KMUs



BusinessKombi

Unlimitiertes Highspeed-
Internet, Mobiltelefonie und
Festnetz für das Büro

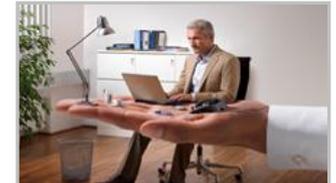


aonKombi

Internet + Mobiltelefonie +
Festnetz aus einer Hand

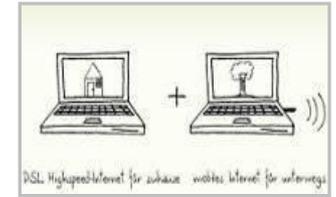
BüroKomplett Paket

Festnetz-, Mobiltelefonie und
Internet inklusive Endgeräte. Hard-,
Software und Service aus einer Hand



aonBreitband-Duo

Highspeed-Internet für zuhause
+ mobiles Breitband für
unterwegs aus einer Hand



A1 DSL

Internet-Standleitung zu Hause + im
Büro. IP-Adresse für externen Zugriff
- auch von mehreren PCs gleichzeitig



A1 Internet Services

E-Mails unlimitiert aufs Handy,
eigene Domain und Faxlösung
inklusive



A1 Telekom Austria



Unternehmensstruktur & Geschäftsfelder

Wertorientierte Servicestrategien entlang der Customer Journey

Customer Service - Die Organisation

Customer Service - Zahlen, Daten, Fakten

A1 Telekom Austria



Wertorientierte Servicestrategien



A1 - der full-Service Provider für anspruchsvolle Kunden



Telekom Austria - full Service für Festnetz, Internet, Mobiltelefonie, Fernsehen und Alarmservices aus einer Hand



bob - no-frills Service für preisbewusste Kunden



Red Bull Mobile - full Service für mobile Lifestyle-Kunden



A1 Bank & paybox - flexibles Service für mobile Zahlungsmittel



A1 Telekom Austria

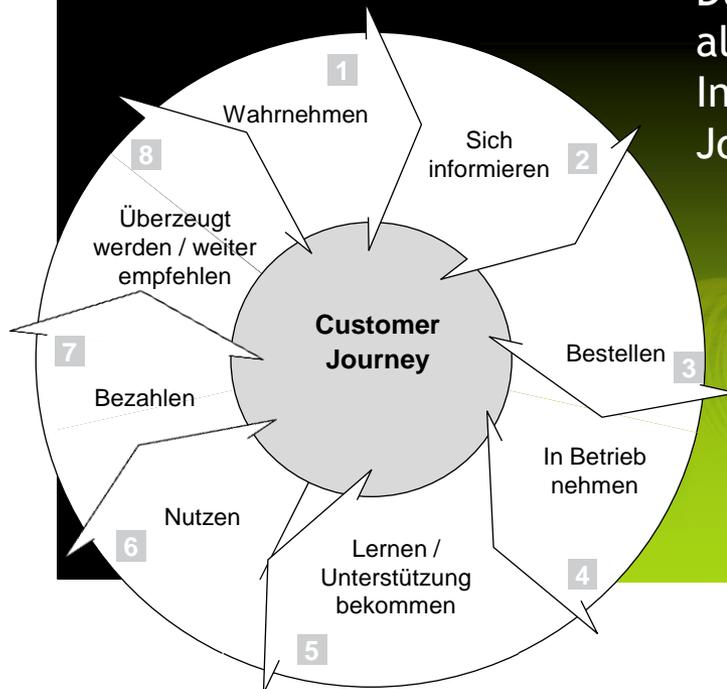


Wir gestalten durchgängige Markenerlebnisse

Was erleben unsere Kunden?



Durchgängige Markenerlebnisse auf allen Touchpoints, bei allen Interaktionen - über die Customer Journey hinweg.



A1 Telekom Austria



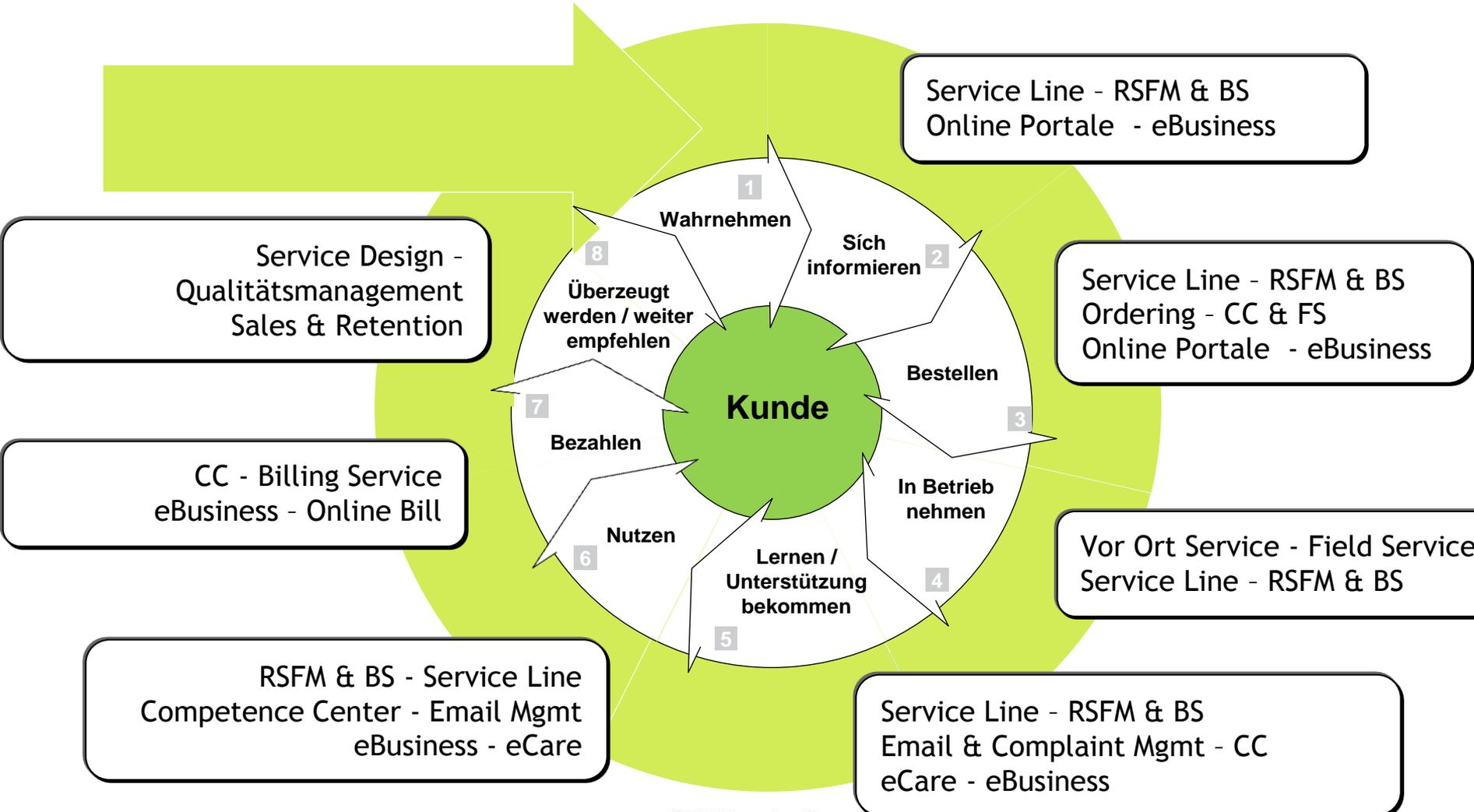
Customer Service trägt die Verantwortung für das Kundenerlebnis entlang der gesamten Customer Journey



Kundenerlebnis bei A1 Telekom Austria

Wir tragen die Verantwortung, unsere Kunden, deren Erwartungen und Bedürfnisse ins Zentrum zu stellen.
Wir schaffen eine durchgängige Customer Journey, die alle Aspekte der Kundenerlebniswelt mit einbezieht.
Wir designen Service Experience, die unsere Kunden begeistert, bindet und zur Weiterempfehlung stimuliert.

Die Customer Journey & Customer Service



A1 Telekom Austria



Unternehmensstruktur & Geschäftsfelder

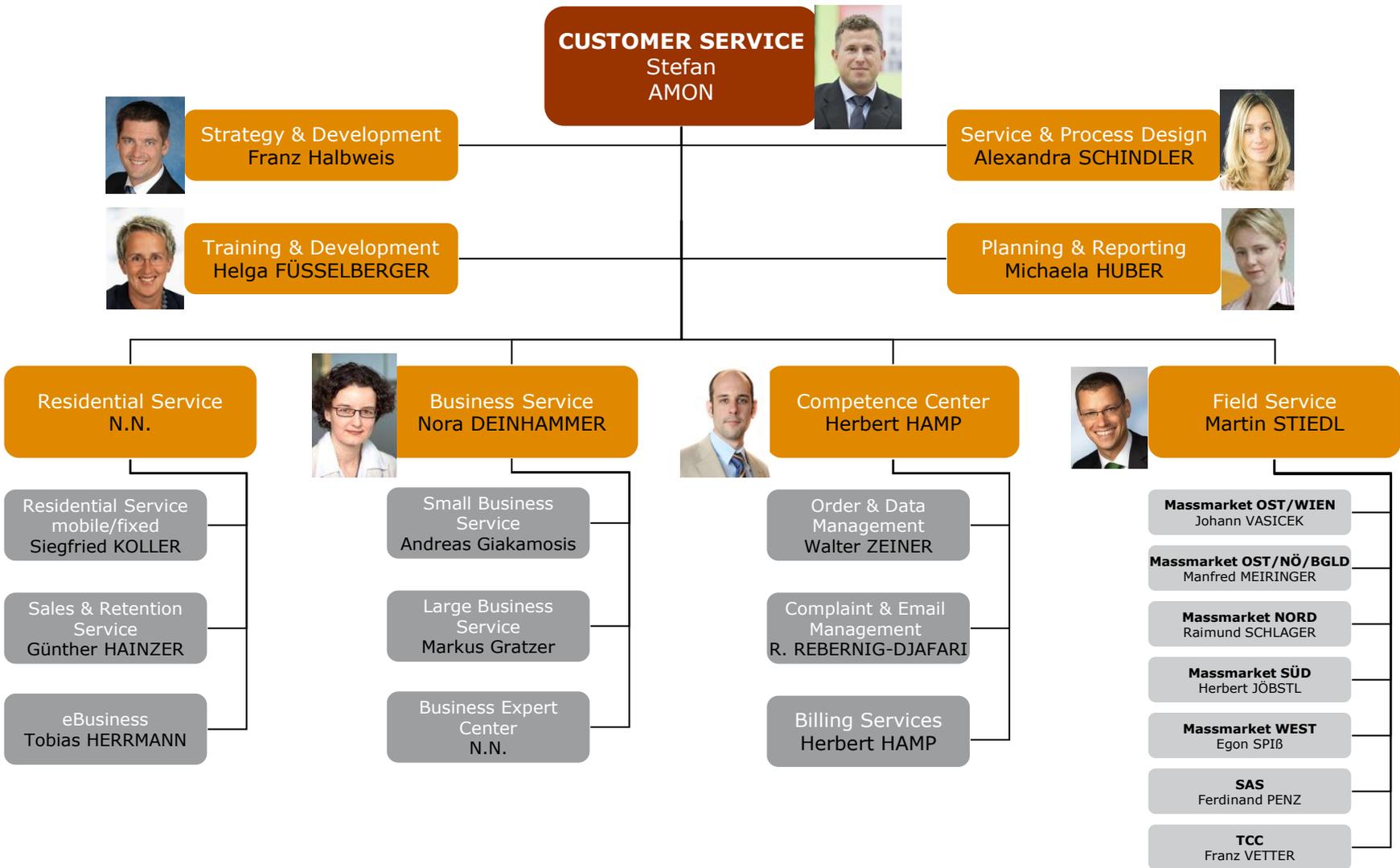
Wertorientierte Servicestrategien entlang der Customer Journey

Customer Service - Die Organisation

Customer Service - Zahlen, Daten, Fakten

A1 Telekom Austria





A1 Telekom Austria





Customer Service A1 Telekom Austria

= das größte Customer Service Center Österreichs

= 4200 MitarbeiterInnen

= das Service Gen

- Verantwortung für den Kunden
- Zuvorkommende Haltung
- Ausgeprägter Qualitätsanspruch
- Lösungsorientierung

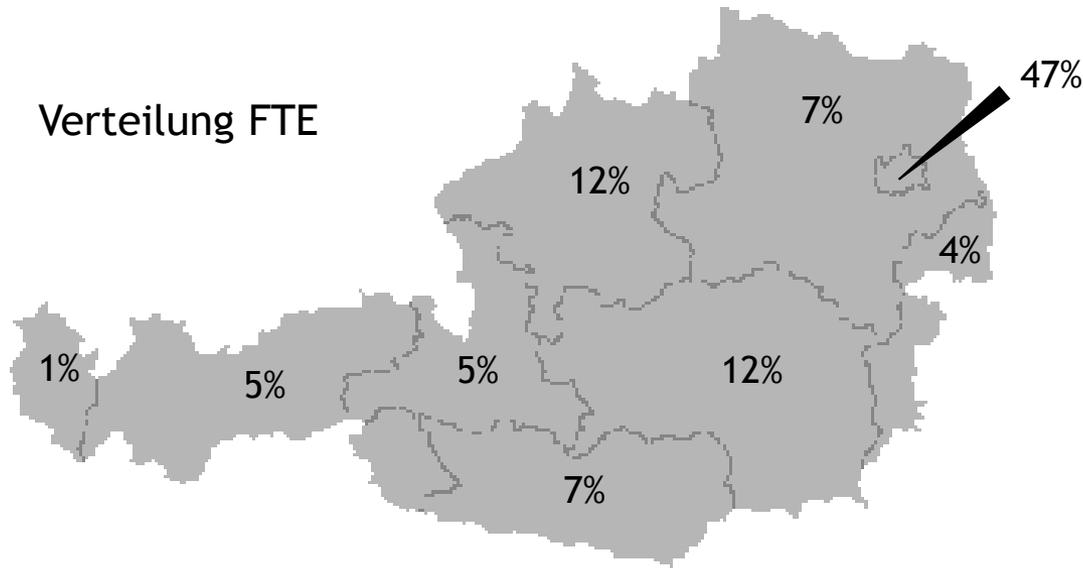


= Stimme des Kunden im Unternehmen

A1 Telekom Austria



Die regionale Verteilung Service in ganz Österreich



- 151 Standorte (inkl. Field Service)
- 43 Standorte (exkl. Field Service)

Abteilung	Wien	NÖ	Bgld	Stmk	Ktn	OÖ	Sbg	Tirol	Vbg
Stäbe	91%	1%		3%	1%	2%		1%	1%
RESB Service	53%		8%	20%	11%	3%	5%		
BUS Service	59%	0,3%		1%	0,3%	34%	1%	5%	0,3%
Competence Center	53%	6%	2%	7%	8%	9%	7%	7%	
Field Service	26%	18%	2%	13%	6%	14%	8%	9%	4%

A1 Telekom Austria



Unternehmensstruktur & Geschäftsfelder

Wertorientierte Servicestrategien entlang der Customer Journey

Customer Service - Die Organisation

Customer Service - Zahlen, Daten, Fakten

A1 Telekom Austria



Schriftliche Kontakte machen einen Großteil der CS Workload im Festnetzgeschäft aus



Kontakte*/Accessline im Jahr: Ø 7,7

Tägliche Workload

8%
5.000
Outbound Calls

- Über 60% Churn & Campaigne

15%
9.000
Auskunftscalls

- 400.000 EUR Umsatz pro Monat

20%
3.500
persönliche Kontakte & 8.500
Dispatching Calls

- 40 % Herstellungen
- 45 % Entstörung
- 11 % Support
- 4 % Kündigungen

25%
15.000
Service Calls

- 50% Ordering
- 50% Technik
- 21% Business Anteil
- 30-40% Mehrfachkontakte
- FCR: 70%
- IVR Ratio RES: 0,7%

33%
20.000
man.schriftliche Bearbeitungen*

- 13% Business Anteil

- E-care Ratio: 18 - 22%
- Online Sales Ratio: 7%
- Distinct User Reichweite: 1,3 Mio.
- Paperless Bill Quota: 57%

A1 Telekom Austria



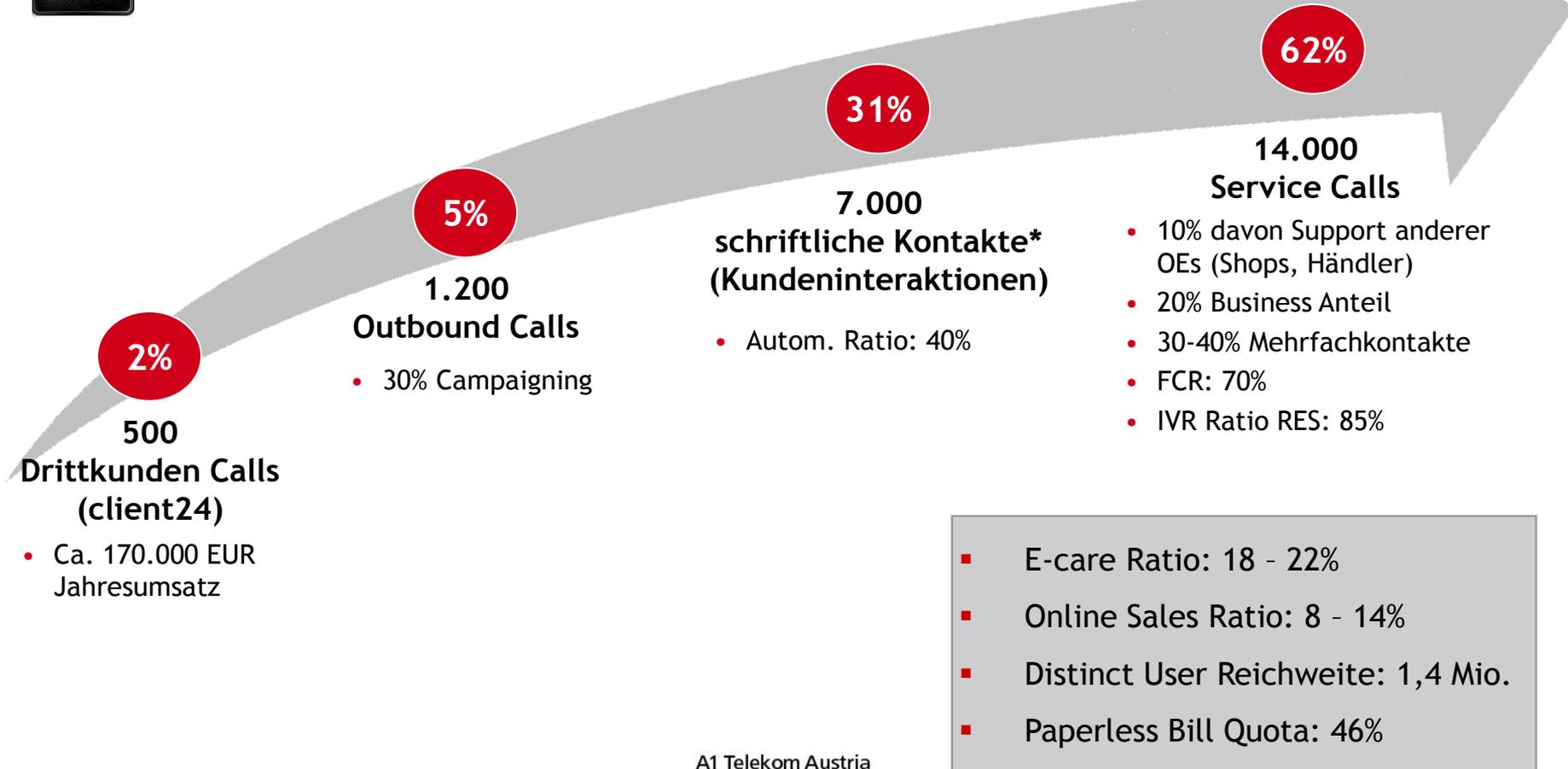
* unterschiedl. Definitionen A1 und TA

Im Mobilfunkgeschäft überwiegen Service Calls



Kontakte*/SIM im Jahr: Ø 1,5

Tägliche Workload



A1 Telekom Austria



* unterschiedl. Definitionen A1 und TA

Die Kundenzufriedenheit mit A1 und TA Service zeigt sich insgesamt auf einem guten Niveau

Treiber für Kundenzufriedenheit

Hohe Kompetenz und Social Skills der Mitarbeiter

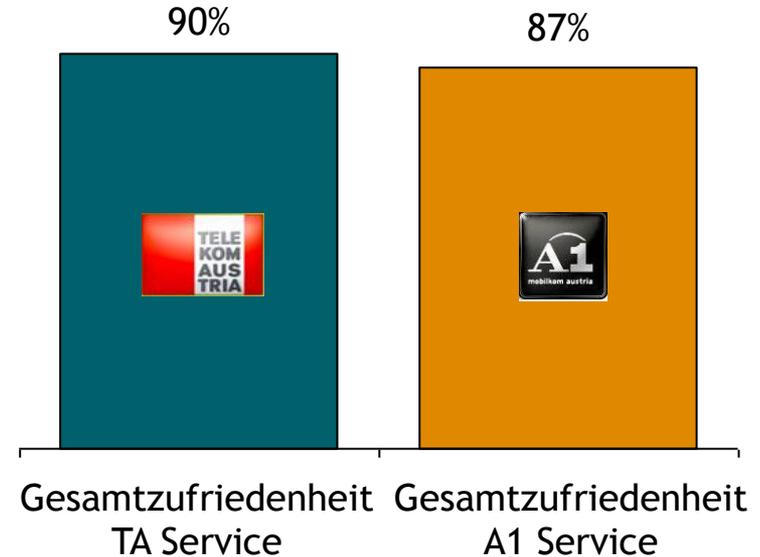
Kein bis geringer Aufwand bis zur Anliegensklärung

Schnellstmögliche Abwicklung des Anliegens, kurze Liefer-/Herstellzeiten, Flexibilität bei Kundenanfragen

Erleben von simplen und durchgängigen Prozessen

Hohe Qualität der Lösung des Anliegens

Gesamtzufriedenheit mit Service



- ➔ TA Kunden haben eine niedrigere Erwartungshaltung an das Service als A1 Kunden
- ➔ Duale Kunden haben eine höhere Erwartungshaltung ggü. A1 als ggü. TA

Gern
geschehen.
Einfach
das beste
Service.

Kundiologie®

A1 Telekom Austria

