

Dynamische Anleitungen für Swisscom Customer Support

futureLAB Medienmitteilung, 11. März 2009

Ein grosser Teil der Supportanfragen eines typischen Internet Service Providers (ISP) betreffen den Bereich „E-Mail Client Settings“. Untersuchungen haben gezeigt, dass mit personalisierten und einfach verständlichen Anleitungen ansehnliche Einsparungen an Calls im Kundendienst möglich sind. Auch beim Customer Support von Swisscom machten Anfragen zum Einrichten von E-Mail Konten einen beträchtlichen Teil der Kundenkontakte aus.

Um die Situation zu verbessern war es notwendig, ein Hilfsmittel bereitzustellen, welches es technisch nicht versierten Kunden erlaubt, schnell eine verständliche Anleitung zu erhalten, mit welcher Schritt für Schritt das Einrichten eine E-Mail Kontos in den gebräuchlichsten E-Mail Programmen erklärt wird. Eine personalisierte Anleitung hilft den Kunden sich massiv schneller zurechtzufinden.

Der Fokus der von futureLAB realisierten Webanwendung lag auf der Entlastung des Customer Supports durch individuell für jeden Benutzer zugeschnittene Anleitungen. Der Kunde muss nur die für ihn persönlich erstellen Anleitungen befolgen und die hervorgehobenen Inhalte in sein E-Mail-Programm übertragen.

Um den vielfältigen Ansprüchen und Bedürfnissen seiner Kunden gerecht zu werden, muss ein ISP eine breite Palette an E-Mail-Anleitungen in mehreren Sprachen anbieten. Die Erstellung sowie die Anpassung an sich laufend verändernde Bedürfnisse (SMTP Authentisierung, SSL, Port 587, usw.) ist meist sehr aufwendig. Oft wird der Aktualisierung und dem Update zu wenig Beachtung geschenkt. Dadurch resultiert eine steigende Anzahl Anfragen im Kundendienst.

Die von futureLAB realisierte Lösung zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- Implementierte Mailclients: Windows Mail, Outlook Express 5.x - 6.x, Outlook 2007, Outlook 2003, Outlook XP, Mail 2.x (OS X 10.4 / Tiger), Mail 3.x (OS X 10.5 / Leopard), Entourage
- Unterstützte Betriebssysteme: Windows und Mac OS
- Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch
- Spezielles Customer Care Tool und Customer Self Care Zugang über Portal
- Geringer Pflegeaufwand und hohe Aktualität der Anleitungen
- Geringere Komplexibilität der Kommunikation

futureLAB betreibt die «Dynamic Tutorial Generator» - Lösung (DTG) als Managed Service. Zusätzlich zum Portal für Endbenutzer steht dem Helpdesk Mitarbeiter eine spezielle Version zur Verfügung, welche es erlaubt, noch während des Anrufs personalisierte Anleitungen für den Kunden zu erstellen und gleich per E-Mail an den Kunden zu versenden.

Der DTG Service ist seit mehr als zwei Jahren bei den grössten ISP's in der Schweiz erfolgreich im Einsatz. Unter anderem realisierte futureLAB im Rahmen der „Swiss ISP's Against Spam (S.I.A.S)“ Initiative eine Dynamische Tutorial Lösung für alle vier grossen Internet Service Provider in der Schweiz. Somit kann Kunden von Swisscom, cablecom, Sunrise und green bei der Umstellung der E-Mail Clients auf Authentisierung (SMTP Auth) auf einfache Art und Weise geholfen werden.

Im Rahmen dieser Initiative wurde die SMTP-Authentifizierung damals alleine bei der cablecom innerhalb der ersten 72 Stunden für mehr als 16'000 E-Mail Adressen aktiviert. Dabei zeigte sich der DTG Service als sehr stabil und funktionierte reibungslos.

Die Swisscom Customer Care Lösung ist unter folgenden Adressen (URL's) verfügbar:

<http://swisscom.ch/hilfe> (-> E-Mail-Konten einrichten und reparieren -> E-Mail-Konten manuell einrichten)

oder direkt:

<http://smtphelp.bluewin.ch/swisscomdtg/de/setup/>

Weitere Informationen zur „Swiss ISP's Against Spam (S.I.A.S)“ Lösung:
(Customer Self Care Portal für die SMTP-Authentifizierung):

<http://www.stopspam.ch>

Über «Swisscom AG»

Unternehmensprofil Swisscom - Swisscom ist die Nummer 1 in der Schweiz

Mit 5,4 Millionen Mobilfunkkunden, rund 1,8 Millionen Breitband-Anschlüssen ist Swisscom das führende Telekom-Unternehmen in der Schweiz. 19'943 Mitarbeitende (Vollzeitstellen) erarbeiteten im Jahr 2008 einen Umsatz von CHF 12,2 Milliarden. Rund 830 junge Leute absolvieren bei Swisscom ihre Lehre als Informatiker, Telematiker, Mediamatiker, Detailhandelsangestellter und KV.

Swisscom ist schweizweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Massive Investitionen in die Netzinfrastruktur stellen sicher, dass dies auch in Zukunft so bleibt. Seit der Lancierung von Bluewin TV wird die Entwicklung in Richtung Multimedia-Unternehmen auch für Kundinnen und Kunden immer mehr erlebbar. Mit dem italienischen Provider Fastweb ist Swisscom in einem der attraktivsten Breitbandmärkte Europas präsent. Zusätzlich aktiv ist Swisscom im IT-Infrastruktur-Outsourcing und im Management von Kommunikationsinfrastrukturen.

Swisscom lebt die Verbundenheit mit ihren Ansprechgruppen, den Aktionären, Mitarbeitenden, Lieferanten, der Öffentlichkeit und natürlich vor allem mit ihren Kundinnen und Kunden. Ihnen bietet Swisscom

- Alles, was Sie brauchen
- Einfach, aus einer Hand
- Qualität und Service: nirgends besser.

Mit Engagements wie Swisscom Help Point und Schulen ans Internet unterstützt das Unternehmen die Informationsgesellschaft Schweiz.

<http://www.swisscom.com>

Über «Swiss ISP's Against Spam (S.I.A.S)»

Die Interessen- und Arbeitsgemeinschaft S.I.A.S (Swiss ISPs Against Spam) wurde von Bluewin (Swisscom), cablecom, green.ch und Sunrise zur übergreifenden Bekämpfung von Spam gegründet. Dabei steht die Prüfung und Umsetzung von Massnahmen im Zentrum, die in der Branche als "Best Practices" anerkannt und etabliert sind.

<http://www.stopspam.ch>

Über futureLAB

futureLAB ist eine Softwareentwicklungsfirma in den Bereichen Internet und Telekommunikation, die im Mai 2000 gegründet wurde. Das Entwicklerteam besteht aus sehr erfahrenen Internetsoftware- und Netzwerkspezialisten. Alle Mitglieder des Managements haben einen Leistungsausweis im erfolgreichen Aufbau von neuen Produkten, Geschäftszweigen und komplett neuen Geschäftsfeldern, die einen Millionenumsatz in der Telekommunikations- und Internetbranche generiert haben. futureLAB hat sich vor allem auf das Design und die Implementierung von innovativen Softwarelösungen spezialisiert. futureLAB-Systeme werden unter anderem für alle ISP Services bei cablecom, dem Schweizer Fernsehen, der Zürcher Stadtpolizei und für den Managed Service «mediaHUB» eingesetzt.

<http://www.futurelab.ch>

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an: futureLAB AG, Christoph Bochsler, Leiter Marketing, Tel. +41 52 260 22 22, Fax +41 52 260 22 23