exorbyte

Best Practice Vodafone.

Ausgangssituation

AskVodafone ist eine interne Knowledge Plattform von Vodafone, auf die über 8.000 Callcenter-Agenten Zugriff haben. Kommt ein Anruf vom Kunden, muss innerhalb kürzester Zeit das gesamte Knowledge Portal nach dem richtigen Treffer anhand des Suchbegriffes durchsucht werden. Das alte System war in die Jahre gekommen und den Ansprüchen der Callcenter nicht mehr gewachsen.

Relaunch des internen Knowledge Managements bei Vodafone

matchmaker managed auf der AskVodafone Plattform über 2 Millionen Suchanfragen im Monat

Die Aufgabe war, die bisherige Suche deutlich zu optimieren und um zusätzliche Funktionalitäten zu erweitern. Die Suche sollte z.B. durch Verwendung von Facetten und einem verbesserten Vorschlagswesen leichter zu bedienen sein und helfen, die Bearbeitungszeit der Call Center Agenten zu verkürzen. Insbesondere sollte die neue Lösung die Möglichkeit einer rollenbasierten Suche bieten, so dass je nach Rolle des Callcenter-Mitarbeiters (z.B. Mobilfunk oder Festnetz) nur für ihn relevante Suchergebnisse dargestellt werden. Des Weiteren sollten neben dem reinen Suchergebnis auch weiterführende Vorschläge zu verwandten Themen bezüglich der Suche oder falls verfügbar, zu Vertrag und Gerät des Anrufers dargestellt werden. Das exorbyte-Projekt, die Suche auf AskVodafone zu optimieren, war eingebettet in ein gesamtes Redesign der Intranet-Website.

Entscheidung für matchmaker

Durch die Erfahrung mit den im Unternehmen eingesetzten exorbyte-Lösungen und natürlich der existierenden Site-License wurde der Auftrag direkt an exorbyte vergeben. Dazu Andreas Vieth, Produktmanager Suche: „Aufgrund der langjährigen und erfolgreichen Zusammenarbeit mit exorbyte, war es für uns konsequent, diese auch bei der Modernisierung des AskVodafone Portals fortzusetzen und Synergien zwischen dieser und der exorbyte-Suche auf der Vodafone Webseite zu erschließen."

So funktioniert die Lösung

Kern der Suche ist der matchmaker, die fehlertolerante Suchtechnologie von exorbyte. Über den in matchmaker integrierten Crawler werden fast 25.000 Knowledge-Webseiten regelmäßig gecrawlt und anschließend für die Suche indiziert. Dabei ist es durch eine spezielle exorbyte Erweiterung des Crawlers möglich, ausgewählte Bereiche der Seiten als eigene Einträge zu indizieren. Dies erhöht die Datenqualität und ermöglicht es somit dem Callcenter-Agent, direkt die relevantesten Ergebnisse zu finden. Die Redaktion des AskVodafone-Portals hat die Möglichkeit, sehr flexibel die Inhalte mit Facetten zu versehen. Dadurch kann der Benutzer die Ergebnismenge schnell einschränken um nur für die konkrete Anfrage relevante Ergebnisse herauszufiltern.

Das aktualisierte Portal ermöglicht den Benutzern jetzt mit weniger Klicks die benötigten Informationen zu finden. Das erspart ihnen im täglichen Betrieb zum einen sehr viel Zeit, zum anderen stieg die Qualität der qualifizierten Suchergebnisse deutlich.

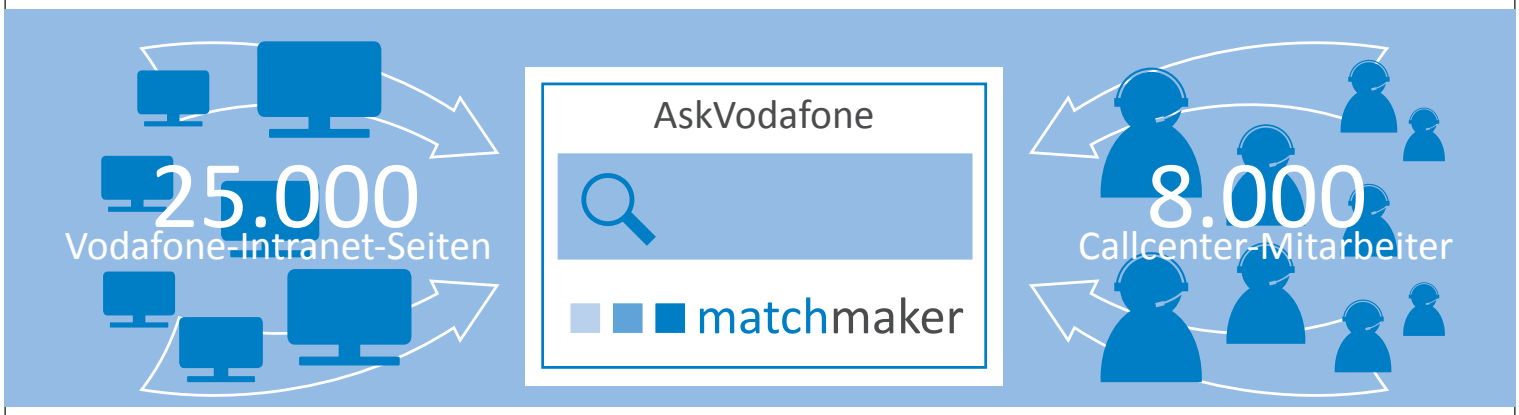
vodafone

Vodafone Deutschland mit Hauptsitz in Düsseldorf ist mit 45 Millionen Kunden, 11 Milliarden Euro Umsatz und 14.000 Mitarbeitern das führende integrierte Telekommunikationsunternehmen Deutschlands.

Vodafone Deutschland ist die größte Landesgesellschaft der Vodafone Gruppe. Der Konzern betreibt eigene Mobilfunknetze in 26 Ländern und unterhält Partnernetze in weiteren 55 Nationen.

exorbyte

Best Practice Vodafone.



Über 8.000 Callcenter-Mitarbeiter stellen dabei täglich bis zu 50.000 Suchanfragen auf der AskVodafone-Plattform. Dabei werden täglich über 25.000 Vodafone Intranet-Seiten von der exorbyte-Lösung abgecrawlt und in wertvolle Daten dem System zur Verfügung gestellt. Für die Ausfallsicherheit des Systems ist ebenfalls gesorgt. Hierfür existieren zwei Server, auf denen die Suche läuft. Die Last wird gleichermaßen verteilt und bei einem Ausfall eines Servers beantwortet der zweite alle Anfragen. Diese Architektur kann bei Bedarf jederzeit erweitert werden z. B. wenn die Anzahl der Anfragen steigt.

Der besondere technische Reiz in diesem Projekt lag darin, dass auf die bestehende eCommerce-Search Lösung von Vodafone aufgebaut werden konnte. Sie stellte die Grundlage für eine sehr benutzerfreundliche Suche, welche den User durch hilfreiche Facetten unterstützt.
Neben den erwähnten klassischen Such-Features, unterstützt exorbyte auch das Content Management System des Knowledge Portals bei einigen Features, wie dem Anzeigen von rollen-spezifischen oder inhalts-verwandten Content. Des Weiteren hilft der transparente Suchalgorithmus und das daraus resultierende berechenbare Such-Ranking der Knowledge Redaktion ihren Content bereits suchoptimiert zu erstellen.

Hohe Qualität innerhalb kürzester Zeit

Die organisatorische Herausforderung bestand darin, dass die Zielsysteme erst spät zur Verfügung standen. So musste auch für die technische Entwicklung mit verschiedenen Workarounds gearbeitet werden um z. B. an Testdaten zu gelangen.

„Durch die enge Zeitvorgabe war eine hohe Flexibilität bei der Umsetzung der Lösung gefragt. Diese konnte durch eine sehr eng abgestimmte Zusammenarbeit und kurze Kommunikationswege mit dem Team auf der Kundenseite erreicht werden. Es gelang uns in nur 4 Monaten den Go-Live inklusive des gesamten Redesigns der Intranet-Website zu realisieren“. so Jonas Vollmer, Projektleiter bei exorbyte.

Informationen zu exorbyte-Lösungen auf
www.exorbyte.de

Zufriedenheit auf Kundenseite

„Wir sind nun seit Anfang Juli 2015 live und die ersten Reaktionen auf das neue AskVodafone zeigen uns, dass sich der Aufwand gelohnt hat. Die Technologie funktioniert einwandfrei und Anfragen über die Plattform werden in höherer Qualität und Quantität abgearbeitet. Erwähnenswert sei an dieser Stelle noch die enge, kollegiale und vor allem produktive Zusammenarbeit mit dem exorbyte-Team. Neben sehr guten Ergebnissen war auch die Stimmung bei allen Projektteilnehmern, also den CMS-Entwicklern, der Content Redaktion und uns Such Administratoren, hervorragend“, so Andreas Vieth abschließend.

Zu den Personen

Andreas Vieth
Produktmanager Suche
Content & Knowledge
Management (DOK)
Vodafone GmbH

Jonas Vollmer
Projektleiter
exorbyte GmbH