



## Case Study: Hapag-Lloyd



### Vom Workshop zum Entwicklungsprojekt

Mit einem Workshop informierte ilink die Führungskräfte von Hapag-Lloyd über die Möglichkeiten von CTI (Computer Telefonie Integration). Das gab den Ausschlag, den Kundenservice im Call Center von Hapag-Lloyd durch CTI-Nutzung zu verbessern. Ein entsprechendes Beratungs- und Entwicklungsprojekt wurde vereinbart. Heute verfügt Hapag-Lloyd über umfangreiches CTI-Know-How und setzt bereits eine erste Integrationskomponente erfolgreich ein: Durch die Koppelung eines IVR (Interactive Voice Response) Systems mit vorhandenen Kundeninformationen leistet das weltweit erreichbare Call Center einen noch besseren Service.

#### Die Aufgabe: Besserer Kundenservice im Call Center

Ursprünglich plante Hapag-Lloyd, die benötigte einheitliche CTI-Lösung selbst zu entwickeln. Der Logistikkonzern wandte sich an Siemens, den Betreiber der Telefonanlagen im europäischen Vertriebsgebiet. Siemens empfahl einen Workshop mit ilink. Als Ergebnis des Workshops äußerte Hapag-Lloyd den Wunsch nach Unterstützung bei der Konzeption und Implementierung erster CTI-Funktionen. ilink erhielt einen Beratungsauftrag und erarbeitete Empfehlungen für ein koordiniertes Vorgehen bei der Verbesserung des Kundenservice im zentralen Call Center.

### Hapag-Lloyd

#### Kundenprofil:

Hapag-Lloyd ist mit rund 9.000 Mitarbeitern eines der weltweit größten Logistik-Unternehmen. Die Hapag-Lloyd Container Linie (HCLN) ist Spezialist für den Gütertransport. HCLN stellt ihren Kunden ein Fracht- und Informations-System zur Verfügung, mit dem zu jedem Zeitpunkt per Telefon Auskunft gegeben werden kann, wo auf der Welt sich eine Sendung gerade befindet.

#### Projekt im Überblick:

##### Aufgabe

Integration eines IVR (Interactive Voice Response) Systems und von CTI-Funktionen im Call Center

##### Lösung

Kopplung der IT- und TK-Infrastruktur durch ilink-Software: ein modifiziertes icpss (ilink communication productivity service suite)

##### Vorteile

Verbesserung der Service-Qualität im Call Center und Know-how-Transfer für zukünftige Erweiterungen



### **Die Lösung: Teamwork mit dem ilink-Kompetenzteam**

Ziel des Entwicklungsprojektes war, das IVR (Interactive Voice Response) System von IBM mit dem Service-Prozess und dem Fracht- und Informationssystem zu koppeln. Ruft ein Kunde im Call Center von Hapag-Lloyd an, filtert das IVR System zunächst, in welche Kategorie das Anliegen des Kunden fällt.

Der Lösungsansatz von ilink setzt auf den Komponenten der Partner (CAP, HiPath 4000 bei Siemens und IVR bei IBM) auf. Die erforderliche Implementierung der Hapag-Lloyd IT- und TK-Architektur wurde mit Hilfe einer von ilink entwickelten Integrations-Komponente erreicht. Die zentralen Software-Entwicklungsaufgaben jedoch wurden direkt von Hapag-Lloyd geleistet – unterstützt durch das ilink-Kompetenzteam.

Auf technischer Seite kommen ein modifiziertes icpss (ilink communication productivity service suite) zum Einsatz, um die Verbindung zwischen dem Fracht- und Informationssystem auf der einen Seite und der TK-Infrastruktur auf der anderen Seite herzustellen. Weitere Komponenten sorgen dafür, dass der Anruf des Kunden datentechnisch als ein Vorgang gespeichert wird und alle Informationen darüber dauerhaft im Fracht- und Informationssystem zur Verfügung stehen.

### **Fazit: Kundenvorteil auf zwei Ebenen**

Hapag-Lloyd profitiert von dem Projekt auf technischer und strategischer Ebene. Auf der technischen Ebene trägt die CTI-Komponente zu einem nahtlosen, kundenorientierten Service bei. Gleichzeitig entsteht auf strategischer Ebene ein bedeutender Know-how-Transfer in das Unternehmen hinein. Zukünftige Anpassungen und Erweiterungen können dadurch überwiegend von der Hapag-Lloyd-Entwicklungsabteilung selbst konzipiert und umgesetzt werden.