



Kundenprofil

Sdirekt Hannover GmbH

Branche

Banken

Witness Systems Lösungen & Services
(noch unter dem Firmennamen Eyretel)

- Sprachaufzeichnungssystem MediaStore
- Datenbanksystem eWare
- Middleware Unify

Land

Deutschland

Standort

Laatzen bei Hannover

Anzahl Agenten

130

Vorteile

- Reibungslose Integration der Aufzeichnungslösung in die bestehende Call-Center-Architektur
- Schneller und einfacher Zugriff auf aufgezeichnete Kundengespräche
- Flexible Sprachaufzeichnung anhand festgelegter Regeln
- Automatische Sprachaufzeichnung, bei Bedarf auch manuell durch Agenten möglich
- Optimierung der Geschäftsabläufe

Die Aufgabe ist komplex: Im Telefon-Banking müssen bestimmte, zwischen Kunden und Call-Centern-Agenten geführte Gespräche zwingend aufgezeichnet und archiviert werden. Andererseits verbieten es gesetzliche Vorgaben, einfach sämtliche im Call-Center einlaufende Anrufe mitzuschneiden. Wie ein System aussehen kann, das es ermöglicht, beim Telefon-Banking automatisch relevante von nicht aufzeichnungspflichtigen Geschäftsvorfällen zu unterscheiden und erstere gesetzeskonform aufzuzeichnen, zeigt die von Witness Systems in Kooperation mit IBM Global Services und Genesys Telecommunications Laboratories für die Sdirekt Hannover GmbH entwickelte Lösung zur prozessgesteuerten Aufzeichnung von Telefondialogen.

Über Sdirekt Hannover

Die Sdirekt Hannover GmbH wurde 1996 als regionale Servicegesellschaft für den Bereich Telefon-Banking von der Sparkassenorganisation in den Verbandsgebieten Niedersachsen und Schleswig-Holstein gegründet. Hintergrund war, dass die damals allerorten aus dem Boden sprießenden Direktbanken den Sparkassen Anlass zu Überlegungen gaben, wie sie dem wachsenden Wettbewerb in diesem Bereich wirksam begegnen könnten. Da eine Sparkassen-eigene Direktbank nicht zu realisieren war, es andererseits auch nicht sinnvoll erschien, dass jede Sparkasse ihre eigene Telefon-Banking-Lösung entwickelte, entstand die Idee, in den Regionen zentrale Dienstleister zu gründen, darunter die Sdirekt Hannover GmbH. Deren Aufgabe bestand zunächst darin, für die Sparkassen in Niedersachsen und Schleswig-Holstein eine weithin standardisierte Call Center-Architektur zu entwickeln und zu implementieren. Im zweiten Schritt kam dazu das Angebot, für die angeschlossenen Sparkassen Call Center-Services zu übernehmen, um telefonische Erreichbarkeit auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr gewährleisten zu können. Die Sdirekt Hannover betreibt heute in Laatzen bei Hannover ein eigenes Call Center mit rund 130 Agenten, das für 62 Sparkassen in der Region mit rund 250.000 Kunden arbeitet. Hier landen pro Monat bis zu 200.000 Anrufe von Sparkassen-Kunden, wenn diese außerhalb der Geschäftszeiten ihre Sparkasse anrufen, wenn alle Anschlüsse des angewählten lokalen Servicecenters gerade besetzt sind oder auch, wenn eine Sparkasse ihr Call Center komplett zur Sdirekt Hannover outsourct hat.

Die Lösung

Die Telefon-Agenten von Sdirekt Hannover haben im Bedarfsfall Zugriff auf die Kundendaten und können für standardisierte Geschäftsvorfälle im Auftrag von Kunden die selben Transaktionen durchführen wie die Kundenberater vor Ort. Sollte in Einzelfällen eine direkte Bearbeitung nicht möglich sein, erhält die lokale Sparkasse innerhalb von weniger als einer Minute nach Beendigung des Telefongesprächs per E-Mail eine Nachricht zu den Wünschen des Kunden. Der Zugriff auf die Kundendaten erfolgt über das Rechenzentrum der dvg Hannover Datenverarbeitungsgesellschaft. Auch die Verbuchung der über das Call Center von Sdirekt Hannover oder die lokalen Call Center der Sparkassen abgewickelten Transaktionen erfolgt bei der dvg. Lediglich die eigent-



„Ausschlaggebend für die Entscheidung zugunsten Witness Systems war die Bereitschaft des Unternehmens, sich weit über das übliche Maß hinaus zu engagieren“

lichen Transaktionen liegen in den Call-Centern. Um diese Transaktionen und die damit direkt zusammenhängenden Transaktionsdaten geht es bei der Aufzeichnungslösung, die Sdirekt Hannover in Zusammenarbeit mit IBM und Witness Systems entwickelt und implementiert hat.

Bei der Aufzeichnung sind prinzipiell zwei Fälle zu unterscheiden, wie Jürgen Hornbostel, Prokurist von Sdirekt Hannover erläutert: *„Kunden können das Sdirekt-System für Bankgeschäfte entweder über einen Sprachcomputer bedienen, das heißt sie ‚surfen‘ mit der Telefontastatur durch einen Menübaum. Diese Eingaben werden elektronisch aufgezeichnet, so dass sich stets nachvollziehen lässt, welchen Menüpunkt sie ausgewählt haben oder wie hoch etwa ein Überweisungsbetrag war. Die andere Möglichkeit ist, dass der Kunde sich mit einem Mitarbeiter bei uns verbinden lässt, um seine Transaktionen durchzuführen – wir sprechen hier von der so genannten ‚bedienten Selbstbedienung.‘“*

In letzterem Fall werden die Anforderungen an die Dokumentation um einiges komplizierter und umfangreicher, da einerseits aus Beweisgründen die Aufzeichnung telefonisch erteilter Kundenaufträge zwingend erforderlich ist, andererseits aber die Aufzeichnung aller Gespräche unter anderem aus datenschutzrechtlichen Gründen untersagt ist. Voraussetzung für einen Gesprächsmitschnitt ist, dass der Kunde seine Zustimmung erklärt hat. Um diese Hürde zu nehmen, *„haben wir in Abstimmung mit den Sparkassen und Sparkassenverbänden definiert, dass immer dann, wenn von unseren Mitarbeitern Zugriff auf Konto- oder Kundendaten erfolgen soll, eine Identifizierung des Kunden erforderlich ist“*, erklärt Jürgen Hornbostel. *„Unser Sprachaufzeichnungssystem soll immer dann anfangen aufzuzeichnen, wenn sich der Kunde legitimiert hat und zum Agenten zurückgestellt wird.“* Damit ist Sdirekt Hannover rechtlich und funktional auf der sicheren Seite, da die Kunden mit ihrer Unterschrift zur Teilnahme am Telefon-Banking auch explizit der Gesprächsaufzeichnung zugestimmt haben. Technisch war das allerdings nicht so einfach umzusetzen. Erforderlich war dafür ein System, das die Gesprächsaufzeichnung – nach Möglichkeit

automatisch – erst in dem Augenblick anstößt, in dem sich der Kunde per PIN-Eingabe beim System legitimiert hat. Mit dem System, das beim Start des Produktivbetriebs im September 1996 eingesetzt wurde, war diese Differenzierung nicht möglich.

Die rein hardwarebasierte Lösung lief an, sobald ein Telefongespräch im Call-Center angenommen wurde. Sdirekt war deshalb gezwungen, *„den Call-Center-Betrieb funktional zu trennen um so zu gewährleisten, dass einerseits aufzeichnungspflichtige Gespräche aufgezeichnet werden und andererseits die sonstigen Serviceanrufe nicht aufgezeichnet werden.“*, erläutert Jürgen Hornbostel. Das genügte zwar voll den gesetzlichen Rahmenbedingungen, war aber alles andere als effektiv.

Diese Situation musste auf Dauer optimiert werden, zumal die Sdirekt Hannover seine Call-Center-Architektur auch lokal in den Sparkassen betreiben konnte („Virtuelles Call Center“) und somit auch in den Instituten eine integrierte Sprachaufzeichnung notwendig wurde. Da der Hersteller des bisher installierten Sprachrekorders keine Alternative anbieten konnte, untersuchte Sdirekt Hannover den Markt. Dabei kam der Kontakt unter anderem zu Witness Systems zustande, das sein System, die so genannte Interaction Recording Platform, in einer Demonstration vorführte:

„Da wurde uns erstmalig auch die Möglichkeit vorgestellt, das Ganze softwaregesteuert zu realisieren“, erzählt Jürgen Hornbostel. *„Das heißt, dass das Sprachaufzeichnungssystem auf der einen Seite manuell gestartet werden kann, aber ansonsten bei einem ganz bestimmten, definierten Ereignis (hier nach erfolgreicher Legitimationsprüfung) startet. Das war aus unserer Sicht eine ideale Konstellation: Wir definieren das Ereignis, nämlich die erfolgreiche Legitimation des Kunden, weil wir dann aufzeichnen dürfen und müssen.“*

Ausschlaggebend für die Entscheidung zugunsten Witness Systems war die Bereitschaft des Unternehmens, sich weit über das übliche Maß hinaus zu engagieren. Denn bei Sdirekt Hannover handelte es sich nicht bloß um die Lieferung und Installation eines Sprachaufzeichnungssystems – die eigentliche Aufgabe war die Integration des Systems in die vorhandene Call-Center-Architektur, konkret: den IBM Telebanker, eine Systemlösung für den Betrieb von Call Centern in Banken und Sparkassen, und die Genesys Middleware CallPath zur Koppelung von Telefonie und computergestützten Anwendungen. *„Beim Thema Integration ging es um eine entsprechende Vorinvestition, um die noch nicht existierenden Schnittstellen zu entwickeln. Dadurch, dass alle Beteiligten, Sdirekt Hannover, IBM Global Service und Witness Systems, bereit waren, gemeinsam diese erforderlichen Funktionalitäten zu entwickeln und bereitzustellen, konnte das ‚Gemeinschaftsprojekt‘ auch erfolgreich abgeschlossen werden“*, erläutert Jürgen Hornbostel.

Eine gewisse Rolle spielte auch der Umstand, dass Witness Systems damals schon präzise Vorstellungen über die Zukunftsperspektiven seiner Lösung entwickeln konnte, die über eine reine Sprachaufzeichnung hinausgehen. *„Witness Systems hat schon im Jahre 2000 die Vision entwickelt, neben der Sprache auch Bildschirmmasken mit aufzuzeichnen“*,



„Witness Systems hat schon im Jahre 2000 die Vision entwickelt, neben der Sprache auch Bildschirmmasken mit aufzuzeichnen.“

so Hornbostel. *„Inzwischen ist das möglich. Das ist für die eine oder andere Sparkasse heute vielleicht noch zu früh. Aber das kann interessant werden, wenn man später einmal zum Beispiel im Rahmen eines Qualitätsmanagements die eigenen Call-Center-Prozesse optimieren möchte. Das ist für uns ein Mehrwert gewesen, wenn man einfach mal zwei oder drei Jahre weiter denkt.“*

Nachdem sich die Partner Sdirekt Hannover, IBM und Witness Systems über die Entwicklung der angepeilten integrierten Lösung zur prozessgesteuerten Aufzeichnung von Telefondialogen geeinigt hatten, ging alles ganz schnell. Binnen acht Wochen waren die erforderlichen Schnittstellen verfügbar, so dass das Sprachaufzeichnungssystem bei Sdirekt Hannover integriert werden konnte. Zunächst wurde eine Testumgebung aufgebaut, die die Möglichkeit bot, das Zusammenspiel aller Komponenten ausgiebig zu testen. Danach wurde das Sprachaufzeichnungssystem zuerst bei Sdirekt und sukzessive bis Ende 2000 bei vier Sparkassen mit einer „Sdirekt Hannover Call-Center-Lösung“ eingeführt. Mittlerweile verfügen zwölf Sparkassen in Niedersachsen und Schleswig-Holstein über ein „Virtuelles Call Center“ von Sdirekt Hannover, die alle auch die Interaction Recording Platform von Witness Systems nutzen.

Die Interaction Recording Platform von Witness Systems (damals noch unter dem Firmennamen Eyretel) umfasst das Sprachaufzeichnungssystem MediaStore, das Datenbank-System eWare zur Verwaltung sämtlicher Gesprächsdaten sowie die Software Unify zur Integration mit Call-Routing-Softwarelösungen und anderen CRM-Systemen von Drittanbietern. Bei MediaStore handelt es sich um einen digitalen Sprachrekorder, der mit einem Festplatten-Speicher für die Aufzeichnung von rund 2.500 Gesprächsstunden, einem DAT DDS3-Bandspeicher zur Archivierung von 1.650 Stunden und optional einem RAID-System ausgestattet ist. Das Gerät, das via Ethernet- oder optionaler TokenRing-Schnittstelle an das LAN angebunden wird, verfügt über 8 bis 32 Eingangskanäle, die bis auf 128 Leitungen erweitert werden können.

Die eWare-Datenbank verwaltet alle mit aufgezeichneten Gesprächen zusammenhängenden Daten wie Datum, Zeit, Kunden- und Kontonummer oder Agenten-ID und ermöglicht prinzipiell von jedem Arbeitsplatz im LAN aus einen passwortgeschützten Zugriff auf einzelne Gesprächsaufzeichnungen. Bei Sdirekt Hannover sind das Sprachaufzeichnungssystem selbst und der Rechner mit der eWare-Software für die Gesprächssuche und Wiedergabe aus Sicherheitsgründen in einem gesicherten Server-Raum untergebracht, zu dem nur autorisiertes Personal Zugang hat.

Als Integrationssoftware für die Verknüpfung von MediaStore mit dem IBM Telebanker und Genesys CallPath wurde die Aufnahmekontroll-Software Unify eingesetzt.

Dazu musste die IBM-Anwendung um entsprechende APIs erweitert werden, die abhängig vom Transaktionsstatus Start/Stop-Kommandos und Vorgangsdaten an Unify übergeben. Die Software überprüft die Daten und übernimmt die Steuerung des Sprachaufzeichnungssystems. Darüber hinaus überwacht Unify auch die Verfügbarkeit der Übertragungswege zwischen dem IBM-Server und der Witness

Systems-Anwendung und schaltet den Rekorder bei Störungen automatisch auf Sprachsteuerung um, so dass eine Aufzeichnung auf jeden Fall sicher gestellt ist. Praktisch funktioniert das System heute so, dass sich Kunden für jeden Vorgang, der einen Zugriff der Call-

Center-Agenten auf Kunden- oder Kontodaten erfordert – also auch für eine schlichte Kontostands-Abfrage – legitimieren müssen. Dazu werden sie mit dem PIN-Server des IBM Telebanker verbunden, wo sie per Sprache oder Telefontastatur die PIN eingeben. Stimmen die Eingaben mit den in einer Datenbank verschlüsselt hinterlegten Legitimationsdaten überein, geschieht dreierlei: Das System verbindet den Kunden zurück zu dem wartenden Agenten, zeigt im Kontakter-Front End alle gespeicherten Kundendaten an und übergibt einen Startbefehl sowie alle vom IBM Telebanker und Genesys CallPath generierten Transaktionsdaten an die Unify-Software, die die Sprachaufzeichnung startet und die dazugehörigen Daten in der eWare-Datenbank sichert. Nach Beendigung des Gesprächs übergibt das System einen Stopp-Befehl an die Unify-Software, die daraufhin die Sprachaufzeichnung beendet. Optional lässt sich die Sprachaufzeichnung mittels eines „Soft-Buttons“ innerhalb der Telebanker-Benutzeroberfläche vom Agenten auch manuell starten. Diese Möglichkeit wird etwa bei Notfällen wie Drohanrufen, aber auch bei Neukunden genutzt, die noch über keine PIN verfügen. Voraussetzung einer Aufzeichnung ist bei Neukunden allerdings, dass diese auf Befragen ausdrücklich ihre Zustimmung geben. Die Zustimmung ist in solchen Fällen ebenfalls aufzeichnungspflichtig.

Mit Hilfe der gespeicherten Gesprächsdaten ist es bei Bedarf im Handumdrehen möglich, eine Gesprächsaufzeichnung auf den Bändern wieder zu finden, wie Jürgen Hornbostel erläutert: *„Wenn wir Gespräche mit einem bestimmten Kunden suchen, können wir über eine Maske beispielsweise seine Kontonummer eingeben. Wir können uns dann anzeigen lassen, welche Gespräche für diese Kontonummer*





„Ich kann wirklich nur sagen, dass Witness Systems gehalten hat, was versprochen wurde. Die Lösung ist auch vom Preis her wettbewerbsfähig. Besonders zufrieden bin ich mit Service und Support von Witness Systems und IBM.“

Jürgen Hornbostel, Prokurist, Sdirekt Hannover

zum Beispiel in den letzten zwei Wochen stattgefunden haben.“ Die Wiedergabe von Aufzeichnungen, die im wav-Format auch exportiert werden können, erfolgt wahlweise über ein integriertes Benutzerpanel oder die eWare-Software.

Bislang waren die Erfahrungen, die Sdirekt Hannover und die angeschlossenen Sparkassen mit dem Gesamtpaket aus IBM Telebanker, Genesys CallPath und der Interaction Recording Platform von Witness Systems gemacht haben, nach den Worten von Jürgen Hornbostel durchweg sehr positiv:

„Ich kann wirklich nur sagen, dass Witness gehalten hat, was versprochen wurde. Die Lösung ist auch vom Preis her wettbewerbsfähig. Auch von den Sparkassen habe ich bisher nicht gehört, dass sie mit dem Leistungsumfang, dem Service oder dem System unzufrieden wären.“ Besonders hebt Hornbostel auch den guten Service und Support durch Witness Systems und IBM hervor. Dazu trage einerseits der Aspekt bei, dass Sdirekt Hannover bei beiden Firmen mit konstanten Ansprechpartnern in Verbindung stehe, die dank mehrjähriger Erfahrung die Situation bei den Sparkassen inzwischen aus dem Effeff kennen. Es sei aber auch der Aspekt, dass Sdirekt bei komplexeren Anforderungen



derungen jederzeit mit rascher Unterstützung rechnen kann: *„Wenn es tatsächlich einmal ans Eingemachte geht, dann brauchen wir Witness Systems nur zu informieren. Die Problemlösung erfolgt dann, nach entsprechender Vorqualifikation bei der Sdirekt, im direkten Kontakt zwischen Sparkasse und Witness Systems.“* Sdirekt vertreibt seine Call Center-Architektur einschließlich der Sprachaufzeichnungslösung als Paket innerhalb der Sparkassenorganisation der Regionen Niedersachsen und Schleswig-Holstein. Das Angebot beinhaltet hierbei immer eine „Komplettlösung aus einer Hand“.

Von der Telefonanlage bis hin zum Agentenarbeitsplatz sind alle relevanten Komponenten systematisch in Checklisten aufgeführt. *„Für mich ist es wichtig“,* so Hornbostel, *„den Sparkassen das Gefühl zu geben, dass sie mit dieser Gesamtarchitektur neben den sehr umfassenden und ausgereiften Funktionalitäten auch einen gewissen Investitionsschutz haben. Wenn in den nächsten Jahren Weiterentwicklungen erforderlich sind, dann müssen die Sdirekt Hannover und ihre Dienstleistungspartner auch die bestehende Architektur weiter entwickeln können. Dieses ist in der Vergangenheit sehr erfolgreich umgesetzt worden und soll auch in der Zukunft so beibehalten werden.“*



A WITNESS SYSTEMS INNOVATION

Corporate Headquarters

300 Colonial Center Parkway
Roswell, GA 30076
USA

Tel: + 1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: + 1 770-754-1973

European Headquarters

Kings Court, Kingston Rd
Leatherhead
Surrey KT22 7SL
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1372 869 000
Fax: +44 (0) 1372 869 005

Americas Headquarters

300 Colonial Center Pkwy
Roswell, GA 30076
USA

Tel: + 1 770-754-1900
1-888-3-WITNESS
Fax: + 1 770-754-1973

Asia Pacific Headquarters

Room 1809-1818, 18/F
Shui On Centre
6-8 Harbour Rd
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000
Fax: +852 3198 6100

Witness Systems besitzt Niederlassungen in den folgenden Ländern. Adressen, Telefon- und Faxnummern finden Sie unter www.witness.com.

Australien Brasilien China Deutschland Indien Japan Kanada Malaysia Mexiko Niederlande Singapur