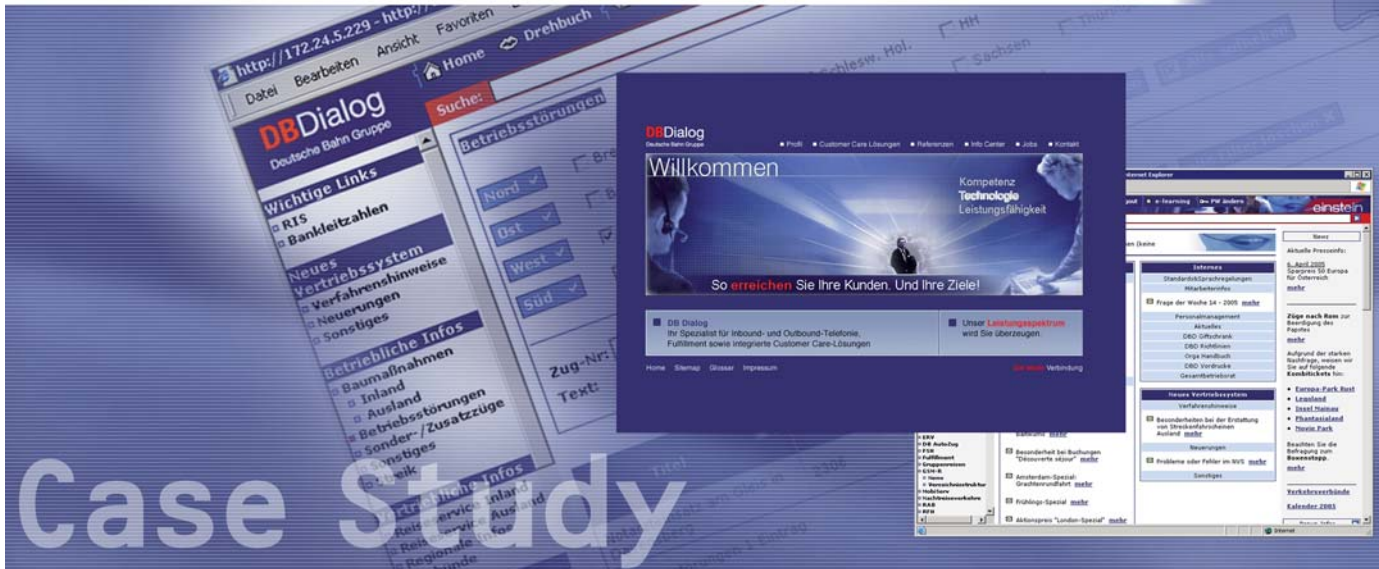


# DB Dialog Telefonservice GmbH



## Schnelles und effizientes Informationsmanagement durch Mitarbeiterportal

Die Netpioneer GmbH hat für die zur Deutschen Bahn gehörende DB Dialog Telefonservice GmbH ein zentrales Mitarbeiterportal zur schnellen und effizienten Verbreitung von internen Informationen implementiert. Es gewährleistet einen einheitlichen, fehlerfreien und stets aktuellen Wissensstand bei den Mitarbeitern an unterschiedlichsten Standorten.

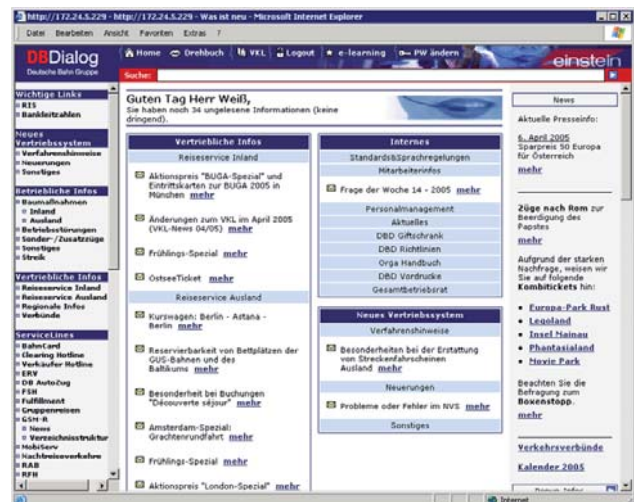
### Die DB Dialog Telefonservice GmbH

Als Tochter der Deutschen Bahn AG bietet die DB Dialog Telefonservice GmbH den Reisenden umfassende Customer Care-Lösungen an sechs bundesweiten Standorten an. Ihr Leistungsportfolio umfasst alle Dialogdisziplinen und verfügbaren Kommunikationswege - vom Telefon über Fax, Mailing, Voice-Service bis zu Internet und E-Mail. Sie beschäftigt insgesamt ca. 1600 Mitarbeiter.

### Aufgabenstellung

Die DB Dialog plante die Einführung eines zukunftsweisenden Informationsmanagement-Systems, mit dessen Hilfe die Mitarbeiter an den verschiedenen Standorten immer topaktuell mit kundenrelevanten Informationen versorgt werden. Dabei sollten die DB Dialog-Mitarbeiter per Bildschirm und persönlichem LogIn über aktuelle Vertriebsinformationen wie Reise-, Pauschal- und Kooperationsangebote verfügen können, aber auch zeitnah über Verspätungen und Beeinträchtigungen im Zugverkehr informiert werden.

Zentrale Zielsetzung des Informationsmanagement-Systems war also die Optimierung des internen Kommunikationsprozesses der DB Dialog, um die Beratungsqualität weiter zu erhöhen, Anrufer noch optimaler zu informieren und die Kunden der Deutschen Bahn langfristig an den Service der Bahn zu binden.



▲ Mitarbeiter- und Wissensmanagementportal „Einstein“

**Lösung**

Aufgrund der hohen Anforderungen an Schnelligkeit und Aktualität bei der Ausgabe der Vertriebsinformationen war von Anfang an klar, dass die Aufgabe nur mit Hilfe eines Content Management Systems professionell gelöst werden kann. Es stellt daher das Herzstück der technischen Lösung dar.

Das Informationsmanagement-System, das den Namen „Einstein“ trägt, beruht auf einer Java-Applikation, die auf dem Application-Server JBoss (Version 3.2) ausgeführt wird. Die Pflege der Informationen erfolgt über das J2EE-konforme Redaktionssystem des CMS und einer Reihe anderer automatischer Kanäle. Die Verwaltung der Mandanten und sämtlicher Benutzer erfolgt im zentralen LDAP-Verzeichnis der Deutschen Bahn, an das Einstein angebunden wurde.

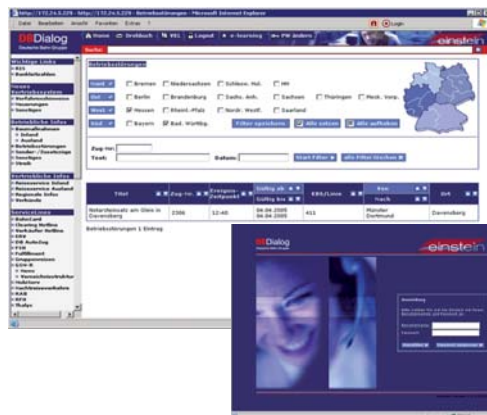
Auf diese Weise stehen die Informationen nicht nur den Mitarbeitern der Call-Center, sondern auch den Reisezentren des Mutterunternehmens Deutsche Bahn AG zur Verfügung. Dazu wurde die Software komplett mandantenfähig gemacht. Darüber hinaus wurde Einstein in das neue Vertriebssystem (NVS) der DB integriert, so dass diese beiden Kern-Applikationen den Mitarbeitern mit einem Klick zur Verfügung stehen.

Um die Systemnutzer in den Call Centern der DB Dialog effektiv, kostengünstig und mit hohem Lernerfolg kontinuierlich über ihren Bildschirm zu schulen, wurde von der Netpioneer GmbH auch eine E-Learning Modul entwickelt und eingeführt.

Serviceleistungen erreicht. „Der Technologiesprung sorgt für eine deutlich bessere Beratungsqualität“ äußert sich Christiane Osterseher, Leiterin des Informationsmanagements bei der DB Dialog, zufrieden.

Ein weiterer Vorteil, welchen die neue Intranet-Lösung bietet, ist die Reduzierung von Fehlerquellen im Informationsprozess sowie eine Kostenreduzierung durch geringeren Personalbedarf bei der Informationsbeschaffung und -distribution. Alle wichtigen Informationen sind schneller und unternehmensweit verfügbar, was die internen Prozesse vereinfacht und verkürzt.

Mit der Entscheidung für die von Netpioneer entwickelte Lösung sichert die DB Dialog Telefonservice GmbH langfristig qualitativ hochwertige Beratungs- und Verkaufsgespräche durch die Agenten und vereint menschliche Kompetenz mit einer technisch anspruchsvollen E-Business-Lösung.



▲ Personalisierung und intelligente Suchmasken ermöglichen das schnelle Auffinden aller Informationen

**Projektdaten im Überblick**
**Informationsmanagement System Einstein**

- J2EE Webapplikation auf Basis des Java-Application-Server JBoss
- Anbindung an MS SQL Datenbank
- Personalisierter Zugriff auf Informationsrubriken
- Poll-Automatismen für dringende Informationen, Ausgabe über PopUp-Fenster

**Content Management System**

- Automatischer Datenexport in Datenbank (Microsoft SQL-Server)
- Bei Pflege des CMS kann auf Daten in der DB zugegriffen werden
- Rollenkonzepte, Redakteure mit verschiedenem Status
- Automatismen zur Qualitätssicherung

**E-Learning-Programm**

- Realisierung & Implementierung eines E-Learning-Programms für die Benutzer des Online-Informationsmanagement-Systems
- Weitere Merkmale
- Rubrikenspezifische Filterungen zur Informationsanzeige
- Personalisierter Dokumentendownload
- Volltextsuche in CMS und Datenbank
- Benutzerverwaltung über Anbindung des LDAP-Servers der Datenbank
- Wöchentliche Statistiken (abgerufene Informationen, Suche & Zugriffe)

**Ergebnis**

Mit dieser innovativen, leistungsfähigen Informationsmanagement-Lösung hat die DB Dialog ganz nach dem Motto ihrer Muttergesellschaft „Besser ankommen“, eine signifikante Verbesserung ihrer

**Über Netpioneer**

Die Netpioneer GmbH ist Spezialist für hochwertige Internetlösungen und hat sich seit der Gründung 1996 als feste Größe am Markt etabliert. Netpioneer arbeitet deutschlandweit und ist an den Standorten Karlsruhe, Berlin und München präsent.

Die Netpioneer Gruppe umfasst neben dem Mutterunternehmen, der Netpioneer GmbH, die im Jahre 2001 aus der Taufe gehobenen Tochtergesellschaft Netviewer GmbH (www.netviewer.de) und die im Jahre 2005 gegründete Webzooms AG (www.webzooms.tv). Seit 2008 ist die Netpioneer Investorengruppe darüber hinaus beteiligt an der vionto GmbH