

So sehen Sieger aus

**19**

**Produkt  
des  
Jahres**

# NAHTLOSE PROZESSINTEGRATION VON DER HOTLINE BIS ZUM PREDICTIVE SERVICE



Medikamente präzise zum Point of Sale „routen“ – das ist das Business von BD Rowa. Das Routing von Hotline-Anfragen und wichtigen technischen Meldungen übernimmt dtms digicom.

► Kundenanfragen im Contact Center über alle Kanäle hinweg routen. Daten aus unterschiedlichen Quellen bündeln. Und dadurch die einzelnen Prozesse effizienter vernetzen. Mit dieser kompromisslosen Strategie orientierte sich die Mainzer dtms GmbH bei der Marktvorstellung von dtms digicom 2017 konsequent an den Bedürfnissen der Anwender. Bereits 2018 wurde die Eventrouting-Plattform dafür in der Kategorie Call-Center/Contact-Center-Lösungen ausgezeichnet. 2019 erreichte digicom nun erneut einen hervorragenden zweiten Platz, denn inzwischen hat die Lösung in zahlreichen realen Use-Cases bewiesen, was sie kann.

## Es kommt darauf an, einem komplexen Service klare Strukturen zu geben

Die entscheidende Frage im Contact Center heißt heute nicht mehr „Welche Hotline kann ich meinen Kunden noch anbieten?“, sondern „Wie kann ich die einzelnen Kanäle und Prozesse so integrieren, dass

## „UNSERE ENGE ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ANWENDERN SCHÄRFT DEN BLICK FÜR DAS WESENTLICHE.“

BERND SCHNEIDER, Geschäftsführer dtms GmbH

der Kunde direkt zu einem Agenten gelangt, der ihm tatsächlich weiterhelfen kann?“ Und vor allem: „Wie gebe ich diesem Agenten alle erforderlichen Informationen an die Hand, um souverän auf Anfragen oder Notfallsituationen reagieren zu können?“ Dies wird natürlich umso wichtiger, je zeitkritischer die Abläufe und je höher die branchenspezifischen Qualitätsmaßstäbe sind. Ein Paradebeispiel für solche anspruchsvollen Kunden sind Apotheken, die von ihren Dienstleistern höchste Präzision und Zuverlässigkeit erwarten.

## Usecase: Zusammenführen verschiedener Prozesse und Systeme zur einheitlichen Steuerung von Anfragen

Das Medizintechnik-Unternehmen BD Rowa bietet über 9.000 Apotheken, Kliniken, Großhändlern und Blisterzentren ausgereifte Lösungen zur Automatisierung ihres Warenlagers. Das Wichtigste

### dtms GmbH

Taunusstraße 57, 55118 Mainz

Telefon: 06131 / 46 46 000, Fax: 06131 / 46 46 414

E-Mail: [info@dtms.de](mailto:info@dtms.de)

[www.dtms.de](http://www.dtms.de)

**dtms digicom**



„Wir danken allen, die bei der Wahl zum Produkt des Jahres 2019 für uns abgestimmt haben. Unser ganz besonderer Dank geht aber an unsere Kunden, die unsere Lösung mit ihren ganz konkreten Herausforderungen, Anregungen und einem konstruktiven Dialog wesentlich mitgestaltet haben. Sie haben mit ihrem Engagement dafür gesorgt, dass sich dtms Eventrouting bereits im dritten Jahr seiner Marktpräsenz als etablierter Player durchgesetzt hat!“

BERND SCHNEIDER,  
Geschäftsführer dtms GmbH

bei der automatisierten Medikamentenabgabe ist, dass sie kontinuierlich und absolut zuverlässig auf höchstem Niveau läuft. Gerade bei Großhandelskunden und den Nutzern von Blisterautomaten – vor allem Krankenhäuser – sind die Anforderungen sehr hoch. Einige Medikamente erfordern beispielsweise eine dauerhafte Kühlung. Nähert sich die Temperatur im Kommissionierautomaten einer kritischen Grenze, wird diese Information nun per digicom Eventrouting direkt an den zuständigen Support-Level geleitet – wohlgemerkt nicht in einer separaten Applikation, sondern voll eingebunden in das Dashboard und damit für jeden autorisierten Hotline-Mitarbeiter sofort erkennbar. Auf die gleiche Weise lassen sich auch weitere elektromechanische Komponenteninformation und technische Meldungen routen, um potenzielle Anlagenausfälle schon im Vorfeld zu erkennen und zu vermeiden.

## dtms digicom bündelt bislang voneinander getrennt agierende Hotlines

Zum Konzept des übergreifenden Eventroutings gehört natürlich auch die Integration der einzelnen Support Levels: Über die Jahre hinweg hat BD Rowa ein fein abgestuftes System an Kunden-Hotlines entwickelt, das 24/7 erreichbar ist. Der First Level Support ist als erste Anlaufstelle für Apotheken zuständig. Bei Bedarf steigt hier der technische Level (Second Level) mit ein. Der Großhandel und die Anwender von Blisteranlagen wurden in der Vergangenheit ebenfalls durch den First Level bearbeitet. Da diese Kunden aber in aller Regel

sehr spezifische und technisch komplexe Anfragen stellen, ist es oft sinnvoller, sie direkt auf den Second Level zu leiten. Dazu wurden die einzelnen Hotlines mit dtms digicom unter einer gemeinsamen Oberfläche zusammengeführt.

Für die Nutzer der Hotlines ändert sich durch die Integration auf den ersten Blick nichts. Dank dtms digicom hat nun aber jeder Agent sofort einen umfassenden Überblick, welcher qualifizierte Techniker für welche Problemstellung verfügbar ist. So gelangen Anfragen schneller zu einem kompetenten Ansprechpartner, der alle Daten auf seinem Bildschirm hat und präzise Antworten geben kann. Gleichzeitig ist BD Rowa beim Personaleinsatz flexibler geworden: Notfallsituationen und Nachfragespitzen lassen sich zuverlässiger abfangen, die Flexibilisierung von Arbeitszeiten und Arbeitsplätzen konnte vorangetrieben werden. Und schließlich wurde neben den Kunden-Hotlines auch gleich noch die Hotline für die Service-Techniker im Außendienst mit eingebunden.

## Bewährtes einfach auf einen höheren Level gebracht

Entscheidend für die zügige und kosteneffiziente Umsetzung war der grundsätzliche Ansatz von dtms digicom, auf den bereits im laufenden Betrieb eingesetzten Systemen aufzubauen und diese über klar definierte Schnittstellen miteinander zu verbinden. Die Abläufe orientieren sich exakt an den von BD Rowa vorgegebenen Prozessen. Nichts musste organisatorisch geändert werden, weil die Technik es so erforderte, sondern die gesamte Umstellung war im Gegenteil

## „IM NÄCHSTEN SCHRITT DENKEN WIR ZUNEHMEND GLOBAL.“

DAVID TRUMM,

Becton Dickinson Rowa Germany GmbH

davon getrieben, die in diesem konkreten Anwendungsfall effizientesten Abläufe technisch abzubilden. Dazu David Trumm von Becton Dickinson Rowa Germany GmbH: „Wir haben festgestellt, dass unsere Hotline-Abläufe mit dtms digicom deutlich stabiler und zukunftssicherer geworden sind. Künftig werden wir den Fokus noch stärker auf das Thema Internationalität setzen. Da wir alle Hotlines nach und nach mit der gleichen Software ausstatten, können wir uns weltweit gegenseitig unterstützen und gemeinsame Szenarien für Bereitschaftsdienste aufbauen. Hier profitieren wir natürlich auch von der langjährigen Erfahrung von dtms beim Routing über mehrere Länder, was auch Überläufe zu externen Call-Centern ermöglicht.“

Weitere Informationen zu digicom Eventrouting sowie den Zugang zu einer kostenlosen Testumgebung finden Sie auf [www.dtms.de](http://www.dtms.de)