



## AOL DEUTSCHLAND GMBH & Co. KG.

Entwicklung einer internetbasierten, integrierten Callcenter-Lösung für den deutschlandweiten Kundensupport

### Key Features

- Webbasierte Callcenter-Lösung für ca. 600 Agenten
- Integration diverser Datenbanken, Drittsysteme und des AOL-Intranets (mit Single Sign-On)
- Grafische Modellierungswerkzeuge für Fragenkataloge, Troubleshoots und Lösungsprozeduren
- Contentpflege ohne HTML-Kenntnisse
- Ticket- und Wiedervorlagesystem
- monatlich ca. 400.000 Vorgänge
- bis zu 500 parallele Datenbankzugriffe

### Technologie

- Software: dante® 4i
- Server: 6x Hewlett Packard DL 360 High-Performance-Cluster mit Load Balancing (3 Liveserver, 2 Datenbankserver, 1 Entwicklungsserver)
- Betriebssystem: Linux Debian
- Datenbank: MySQL
- Webserver: Tomcat
- Servlet-Technologie mit AJAX
- Webservices via SOAP und XML Schema

### KUNDE

AOL ist eines der führenden Internetunternehmen in Europa und gehört mehrheitlich zum Verbund des weltweit größten



Medienkonzerns Time Warner. Allein in Deutschland bietet AOL über 2,6 Millionen Kunden innovative digitale Services in den Bereichen Internetzugang, Sicherheit, Kommunikation und Entertainment. Die verschiedenen Dienste, die allen Kunden in Deutschland durch die AOL Europe Services SARL zur Verfügung gestellt werden, erreichen ca. 7,42 Millionen Menschen monatlich (Quelle: AGOF III-2005).

### HERAUSFORDERUNG

Mit der Optimierung des AOL Kundenservices musste auch die IT-Infrastruktur den neuen Bedürfnissen angepasst werden. Die neue Softwarelösung sollte dem Mitarbeiter im Kundenservice alle benötigten Daten schnell und übersichtlich zur Verfügung stellen und ihn bei der Betreuung des Kunden sinnvoll unterstützen. Ziel war die Erhöhung der Sofortlösungen beim ersten Kundenkontakt, die so genannte „First-Time-Fix-Rate.“

### LÖSUNG

Durch den Einsatz des dante® Webframeworks ist es möglich, die Wissensdatenbank (nach dem Prinzip Case-based Reasoning), Autorensystem und Ticketsystem in einer IT- Lösung zu vereinen. Alle Entscheidungsfragen und Lösungswege, die das AOL Autorenteam erstellt, sind beliebig parametrisierbar, so dass alternative Lösungswege für unterschiedliche Rahmenbedingungen modelliert werden können. Die Verwendung modernster Internet-technologien, wie beispielsweise AJAX, sorgt für schnelle Reaktionszeiten in der Oberfläche des Agenten und gewährleistet effizienten Kundenservice ohne Wartezeiten.

### ERGEBNIS

**„Der Kundenservice genießt bei AOL höchste Priorität. Mit der Weiterentwicklung unserer Produkte entstand Bedarf für eine neue Softwarelösung. Mit der Einführung der dante® Software können unsere Mitarbeiter die Anfragen besser bearbeiten und dadurch einen effizienteren, qualitätsorientierten Kundenservice bieten.“**

THOMAS HOHLFELD, VICE PRESIDENT KUNDENSERVICE DEUTSCHLAND

### a3 systems GmbH

Niederlassung Saarbrücken  
Saarbrücker Straße 51  
D-66130 Saarbrücken  
Tel: +49 (0) 681 988 18-0

Niederlassung Zweibrücken  
Amerikastraße 15  
D- 66482 Zweibrücken  
Tel: +49 (0) 6332 48 53-00

### ÜBER a3 systems

a3 systems ist seit 1995 zuverlässiger Partner in allen Fragen des modernen Informationsmanagements. Neben Strategieberatung und Implementierung von Content Management Lösungen, entwickelt und vertreibt a3 systems mit der Produktfamilie dante® eine Softwareplattform für integriertes Content, Workflow und Portal Management .