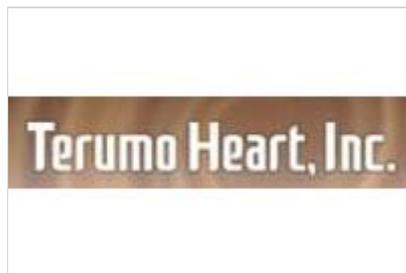


Von Dieter van Acken

David als Special Agent im Call Center

Das Unternehmen Terumo Heart, Inc. befasst sich ausschließlich mit der Vermarktung von DuraHeart, einem Linksherzunterstützungssystem. Als hundertprozentige Tochter der Terumo Corporation in Japan beschäftigt Terumo Heart in den USA ca. 90 Mitarbeiter. In Deutschland ist Terumo Heart eine Abteilung der Vascutek Deutschland GmbH, einer weiteren Terumo Tochter, mit zur Zeit 6 Mitarbeitern. Sie beschäftigen sich mit dem europäischen Teil der klinischen Studie zur CE-Zertifizierung.



Terumo Heart, Inc. setzt auf David V8+

Durchgängige Bereitschaft

Im Rahmen dieser europäischen Studie war es die Aufgabe der Terumo Tochter in Deutschland, den teilnehmenden Kliniken eine Möglichkeit zu bieten, ihre Spezialisten weltweit durchgängig erreichen zu können. Und das, ohne sie mit wechselnden Bereitschaftsplänen oder Telefonnummern belästigen zu müssen.



CallCenter-Strukturen: Nicht mehr bei Terumo Heart

Die erste Idee, eine weltweite kostenlose Servicenummer auf einen Anrufbeantworter mit automatischer Rufweiterleitung zu routen, wurde schnell verworfen. Grund dafür war, dass der Anrufbeantworter nicht zwischen einer Voicemailbox und einer wirklichen Person unterscheiden konnte und nach einer vermeintlich erfolgreichen Weiterleitung auf eine Mailbox alle weiteren Versuche für eine Benachrichtigung aufgab.

Um dennoch den optimalen Service für die Kliniken zu leisten, wurde die Aufgabe im ersten Jahr an ein professionelles Call Center übergeben. Das Call Center hat die Anrufe entgegen genommen, weitergeleitet und dokumentiert. Da die Kosten für diese

Serviceleistung nicht unerheblich waren, entschied die Geschäftsführung, eine Suche nach Alternativen zu starten.

Technische Anforderungen

Bei der Recherche nach bereits existierenden Lösungen stieß Winfrid W. Kreuzberg, European Technical Service Supervisor bei Terumo Heart auf David von Tobit Software. "David war in der Lage mit einem zusätzlichen Modul die Aufgaben des Call Centers vollständig zu übernehmen und zu automatisieren," so Winfrid W. Kreuzberg. "Nach der ersten Kontaktaufnahme und der Klärung der technischen Anforderungen wurde der Tobit Software Solution Partner KH Klaus Hübner aus Singen zur Realisierung hinzu gezogen. Herr Hübner hat die notwendigen Script-Programmierungen für David vorgenommen und die Installation auf unserem Unternehmenssystem durchgeführt. Auch bei den notwendigen Anpassungen nach einem Umzug in das Hamburger Büro war Herr Hübner uns behilflich."



KH Orgloesungen - langjähriger Tobit Solution Partner

Professionelle Umsetzung

Auf einem handelsüblichen PC mit Windows XP Professional und einer aktiven ISDN Karte wurde eine David.V8 Corporate Edition installiert. Für die Programmierung von automatisierten Abläufen kam dann der DvISE Communication Controller (DvCC), eine graphische Programmieroberfläche für David, zum Einsatz. Mit Hilfe des DvCC können Ablauf-Scripte zur Einrichtung von individuellen Anrufbeantwortern, -weiterleitungen oder komplexen Call Center-Strukturen erstellt werden. Der Tobit Solution Partner Klaus Hübner übernahm die Programmierung und erstellte das David Script "KH-Anruf-Bereitschaft".

David.V8 im Einsatz

Jetzt nimmt David.V8 auf dem PC die Anrufe entgegen. Schon im Eingangsmenü kann der Anrufer zwischen drei Sprachen wählen. Während der Bürozeiten versucht das System, die eingehenden Anrufe zuerst direkt auf einen Büroanschluss durchzustellen. Ist das nicht erfolgreich, wird entweder eine Nachricht über die integrierte digitale Anrufbeantworterfunktion aufgezeichnet, oder bei einem Notfall versucht, an die Spezialisten weiter zu vermitteln. Die erfolgreiche Weitervermittlung des Anrufs wird über



Eine starke Software

die Abfrage eines Codes verifiziert. Dies soll sicherstellen, dass wirklich der Diensthabende den Anruf entgegen nimmt und nicht eine Mailbox oder ein Anrufbeantworter. Bei falscher Codeeingabe oder Nichtannahme des Anrufs, versucht David, den nächsten Diensthabenden zu erreichen usw. Alle Nachrichten werden zusätzlich noch über die Cross-Media Funktion von David.V8 als eMail verteilt und damit dokumentiert.

"Das gesamte System wurde von unserem Q/A Department in USA getestet, für gut befunden und als Ersatz für das Call Center zugelassen," so Kreuzberg weiter. "Ich muss zugeben, dass dies eine sehr spezielle Anwendung von David.V8 ist und wir bestimmt

weite Potentiale dieser Software noch gar nicht nutzen, aber dieses System läuft nun schon über ein Jahr zu unserer vollsten Zufriedenheit. In diesem Sinne kann ich es nur vorbehaltlos weiterempfehlen."

Weiterführende Informationen

- ▢ [Direkt zu Terumo Heart, Inc.](#)
- ▢ [Internetauftritt von KH Klaus Hübner](#)