

2024

Diplomarbeit: Customer Care Tool Transformation



«Dieses Bild wurde mit Unterstützung des KI-Tools Copilot erstellt»

Anikiloato Herzog

TEKO Olten

4.11.2024

anikiloato.herzog@edu.teko.ch

Diplomlehrer: Thomas Schmid

O-TIN-21-H-a

Dipl. Techniker HF, Informatik

Fachrichtung Applikation

Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary	3
2	Lebenslauf	4
3	Qualifikationsprofil	8
4	Projektinitialisierung	10
4.1	Projektauftrag	10
4.2	Stakeholderanalyse	11
4.3	Zieldefinition	12
4.4	Projektvertrag	14
5	Projektplanung	16
5.1	Projektstrukturplan	16
5.2	Projektablaufplan	17
5.3	Ressourcenplan	17
5.4	Kommunikationsplanung	18
6	Projektrealisierung	19
6.1	Das Vorgehen von der Ideensammlung bis zur Hauptvariante	19
6.2	Variantenfindung mittels Sticking Dots	20
6.3	Definition der drei Hauptvarianten	21
6.3.1	Variante 1: «Never change a running system»	22
6.3.2	Variante 2: «Salesforce»	26
6.3.3	Variante 3: «Salesforce und Sprinklr»	30
6.4	Präferenzmatrix	31
6.5	Nutzwertanalyse	33
6.6	Die Wirtschaftlichkeit	34
6.7	SWOT – Analyse	35
6.8	Risikoanalyse	36
6.9	16er Matrix vor der Präventionsstrategie	38
6.10	Präventionsstrategie	39
6.11	16er Matrix nach der Präventionsstrategie	40
6.12	Ausarbeitung der Variante	41
6.12.1	Begründung der Variante «Salesforce»	41
6.12.2	Feedbacks von 2 Agenten als Tester für Salesforce	44
7	Projektabschluss	47
7.1	Fachexperte sein Feedback und unsere Erkenntnisse	47

7.2	Auswertung Zielerreichung	50
7.3	Fazit / Lessons Learned	53
7.4	Präsentation	54
7.5	Eigenständigkeitserklärung	56
8	Anhang	57
8.1	Abbildungsverzeichnis	57
8.2	Tabellenverzeichnis	57
8.3	Quellenverzeichnis	58
8.4	Pflichtenheft	59
8.5	Projektstatusberichte	62

1 Management Summary

In meiner Arbeit habe ich das Ziel verfolgt, die Effizienz und Benutzerfreundlichkeit zu erläutern, die wir mit der Modernisierung bei Sunrise erreichen möchten.

Aktuell stehen wir vor der Herausforderung, das **Interaction Desktop (CIC)** für Telefonate und E-Mail-Kommunikation, **Outlook** als Backup Lösung sowie **Clarify** für die Verwaltung von Kundendaten und Ticketanfragen zu ersetzen. Obwohl diese Tools in der Vergangenheit gut funktioniert haben, sind einige mittlerweile veraltet und nicht mehr auf dem neuesten Stand. Zudem befindet sich das **CIC** im «End-of-Life». Die Komplexität von **Clarify** führt häufig zu Verwirrung und ineffizienten Arbeitsprozessen, insbesondere für neue Mitarbeiter.

Die Herausforderung besteht darin, **Salesforce** und **Sprinklr** als neue Hauptlösungen einzuführen. **Salesforce** wird die Funktionen von **Clarify** und **CIC** übernehmen und eine integrierte Plattform zur Verwaltung von Kundendaten und Ticketanfragen bieten. **Sprinklr** wird die Telefonkommunikation übernehmen, die später in **Salesforce** integriert wird. In Zusammenarbeit mit der Transformationsabteilung und der IT-Abteilung wirke ich mit, die Implementierung dieser Tools voranzutreiben und die erforderlichen Rückmeldungen sowie Anpassungen der Arbeitsabläufe sicherzustellen.

Durch die Einführung von **Salesforce** und **Sprinklr** werden wir die Effizienz der internen Prozesse erheblich steigern und die Benutzerfreundlichkeit für die Mitarbeiter verbessern. Die zentrale Verwaltung der Kundeninteraktionen soll die Reaktionszeiten verkürzen und die Qualität der Kundenbetreuung erhöhen. Darüber hinaus wird die Integration dieser Systeme die Transparenz innerhalb der Abteilungen fördern und die Zusammenarbeit stärken.

Diese Diplomarbeit soll die gesamte Transformation näher erläutern und sie im Rahmen eines 4 Phasenmodell aufzeigen.

Erwähnenswert:

«Die Rechtschreibung in dieser Diplomarbeit wurde mit Unterstützung des KI-Tools ChatGPT korrigiert»