



Prozessorientiertes  
Content Management  
– kinderleicht

imperia

## imperia im Einsatz bei DB Dialog Telefonservice GmbH

**DB**Dialog  
Deutsche Bahn Gruppe

*DB Dialog Telefonservice GmbH ist eine hundertprozentige Tochter der Deutschen Bahn und zählt zu den fünf größten Call-Center-Dienstleistern in Deutschland*

### DAS UNTERNEHMEN

DB Dialog ist spezialisiert auf das Handling von Informations- und Buchungshotlines mit großen Volumina – speziell in der Reisebranche. Mit 1600 Mitarbeitern an 13 Standorten werden 27 Mio. Kundenkontakte pro Jahr wahrgenommen.

### DIE AUFGABENSTELLUNG

In der Ausgangssituation mussten durch eine dezentrale Anrufverteilung Informationen regional vorgehalten werden. Es gab

- 13 Informationsmanager vor Ort
- keine einheitlichen Qualitätsstandards
- keine einheitlichen Informationsstandards
- unterschiedliche Beratungsqualität und –Intensität
- Informationsbereitstellung per Papier
- Unterschiedliche Wissensstände
- „Bahn-deutsch“ statt „Kunden-deutsch“

Das Ziel eines neuen Portals war die zentrale Informationsversorgung und Abruf aller nötigen Informationen vom Arbeitsplatz aus. Im Einzelnen wurden folgende Teilziele definiert:

- Einheitliche Informationsaufbereitung nach definierten Standards
- Unternehmensweite einheitliche Informationsversorgung der Mitarbeiter
- Zielgruppengerechte Aufbereitung und

skillabhängige Informationsdarstellung

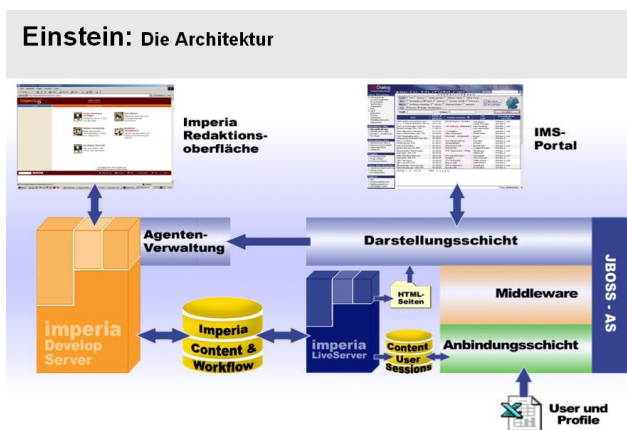
- Schnelle, immer aktuelle Verfügbarkeit von Informationen
- Prozessverkürzung durch direkten Zugriff vom Arbeitsplatz der Mitarbeiter
- Qualitätssteigerung in den Beratungs- und Verkaufsgesprächen

### LÖSUNG MIT IMPERIA

Das Intranet-Portal das unter dem Namen "Einstein" betrieben wird, versorgt alle Mitarbeiter in den Call Centern der DB Dialog mit minutengenauen Informationen zu Verspätungen, Sonderzügen, Tarifen und allem Wissenswertem rund um das Leistungsspektrum der Deutschen Bahn. Den Agenten werden minütlich online aktualisierte Meldungen auf den Schirm "gebracht". Dabei erhält jeder Verkaufsberater, je nach Spezialgebiet und Qualifikation eine personalisierte Ansicht. So werden z.B. Informationen zu Nachtzügen oder zum Metropolitan nur speziell geschulten Verkaufsberatern angezeigt. Angeklickte Meldungen verschwinden nach dem Lesen aus dem Sichtfeld des Verkaufsberaters. Das anspruchsvolle Projekt wurde vom imperia-Partner Netpioneer innerhalb weniger Monate realisiert. Herzstück der technischen Projekt-Lösung ist das Content Management System imperia. Bei der Auswahl des Systems überzeugte das Gesamtkonzept insbesondere aus den folgenden Gründen:

- Passender wirtschaftlicher Rahmen des Angebots
- Die Anforderungen an ein CMS wurden durch imperia erfüllt
- zeitnahe Veröffentlichung von Artikeln
- Genehmigungsstufen im Workflow durch Verrechnung
- Einfaches Handling bei der Erstellung von Artikeln
- Verlinkung von Detailseiten innerhalb Einsteins möglich
- Verlinkung auf www-Seiten möglich

Die technische Besonderheit des Projekts besteht in der Integration des Application Servers JBoss und imperia. imperia liefert den Content, Jboss sorgt für die Personalisierung. Die Kopfdaten jedes Artikels werden aus einer MS SQL-Datenbank exportiert und gleichzeitig statische Detailseiten erneuert.



"Alle unsere Anforderungen wurden durch das Content Management System imperia erfüllt. Insbesondere das einfache Handling und die Möglichkeiten der Workflow-Engine haben uns überzeugt. Der Technologiesprung sorgt für eine deutlich bessere Beratungsqualität."  
 Christiane Osterseher, Leiterin  
 Informationsmanagement bei der DB Dialog

<b>Web-Adresse</b>	Intranet
<b>imperia-Lizenz</b>	imperia 7.5
<b>Anzahl Zielsysteme</b>	1 Live-Server / 1500 gleichzeitige User
<b>Anzahl Informationsrubriken</b>	Ca. 100
<b>Page Views pro Monat</b>	Ca. 160.000
<b>Anzahl Artikel</b>	Ca. 75.000
<b>Datenbank</b>	MS SQL-Server
<b>Application Server</b>	JBoss 3.2.2.
<b>Webserver</b>	Tomcat
<b>Hardware: Produktions-/Zielsystem</b>	Windows 2000 Server
<b>Projektdauer</b>	September bis November 2002
<b>Anzahl Redakteure</b>	10
<b>Umgesetzt durch</b>	