

Branche: Einzelhandel

# Besserer Service durch Kommunikation



Auch mit einem stark verteilten Geschäftsbetrieb kann der britische Einzelhändler Tesco dank xMatters bemerkenswerte Kundenerfahrungen schaffen. Durch die Optimierung seines Rufbereitschaftsprozesses, die Verkürzung der Reaktionszeiten und die Aktivierung von Ein-Klick-Antworten mit xMatters hat Tesco die Auswirkungen von Serviceproblemen drastisch reduziert – und Probleme häufig gelöst, bevor die Kunden sie bemerken.

## Lesen Sie die Fallstudie

- ▶ Auf 98 % verbesserte Quittierung von Problemen
- ▶ Die durchschnittliche Reaktionszeit fiel auf unter 3 Minuten
- ▶ Zielgerichtete, konkrete Benachrichtigungen reduzieren die Alarmmüdigkeit
- ▶ Implementierung in 27 Tagen



# Tesco verbessert seine Effizienz mit einer serviceorientierten Architektur

Für einen globalen Einzelhändler wie Tesco ist Service ein Schlüsselement. Neben den 7.800 Geschäften (einschließlich Franchises) in elf Märkten unterhält das Unternehmen einen umfangreichen Online-Auftritt und erreicht jede Woche Millionen Kunden.

Entschlossen, seinen Kunden eine erstklassige ITSM-Organisation zur Verfügung zu stellen, verbesserte Tesco seine IT und organisierte sich um eine serviceorientierte Architektur (SOA; Service-Oriented Architecture) herum. Diese grundlegende Änderung in der Serviceorganisation erforderte eine ebenso einschneidende Verbesserung der Benachrichtigungen zur Verfolgung von Problemen, von ihrer Entdeckung bis zur Behebung. Heute zeigen die Servicekennzahlen, dass Tesco sein Versprechen gehalten hat.



„xMatters hat uns als Organisation wirklich geholfen. Die Lösung unterstützte uns, das Richtige für unsere Kunden zu tun, und mit den Erkenntnissen, die wir gewonnen haben, können wir uns für die Zukunft verbessern.“

**ROB AINSCOUGH**

Head of Product - Identity & Access Management



## Herausforderungen

Die IT-Abteilung bearbeitet 26.000 Tickets pro Woche aus verschiedenen Betriebszentren in neun Ländern, sodass es eine Herausforderung war, die Effektivität der Teams und einzelnen Mitarbeiter nachzuverfolgen.

Die Benachrichtigungsprozesse waren weltweit uneinheitlich – das bedeutete längere Reaktionszeiten bei Problemen, die die Kunden betrafen.

## Lösung

Das Team suchte nach Möglichkeiten, agiler zu werden, und organisierte sich selbst in 30 Produkt- und Serviceteams, die für das Design, die Entwicklung und den Betrieb ihrer Systeme verantwortlich waren.

Im Rahmen dieser neuen SOA kann jeder Technologiespezialist in einem À-la-carte-Service die für ihn relevanten Benachrichtigungen abonnieren. Die Teammitglieder arbeiten enger zusammen, reagieren schneller und sind effizienter. Sie können zudem Benachrichtigungen, die für sie nicht relevant sind, abbestellen. Die zielgerichteteren Warnungen verringern die Alarmmüdigkeit und sorgen für Effizienz – der Service verbessert sich.

Die Implementierung der neuen Zuverlässigkeitsplattform für den Service gestaltete sich problemlos – Tesco implementierte das xMatters-System weltweit in nur 27 Tagen.

## Vorteile

Die IT-Servicemitarbeiter wurden übergreifend für die neu standardisierten Informationen geschult, sodass jeder Mitarbeiter jedes Problem lösen und eine einheitliche Service-Erfahrung bieten kann. Mit der neuen Architektur und der neuen Kommunikationsplattform verzeichnete Tesco fast unmittelbar eine Verbesserung, insbesondere bei den Teams mit den meisten Benachrichtigungen:

- ▶ Die Quittierungsrate für Anrufe übersteigt 98 %
- ▶ Die durchschnittliche Reaktionszeit liegt unter 3 Minuten
- ▶ Nicht bearbeitete Tickets gehören der Vergangenheit an
- ▶ Bessere Zusammenarbeit der Teams
- ▶ Abonnements haben die Alarmmüdigkeit reduziert

Heute besitzt Tesco eine einheitlichere Arbeitsumgebung, die bessere Kennzahlen liefert und konsistente Analysen ermöglicht. „Wir haben die Art und Weise verändert, wie wir Technologie und dem Business kommunizieren, indem wir den Nutzern erlauben, das zu abonnieren, was ihnen wirklich wichtig ist. Damit fördern wir die Übernahme von Verantwortung und erzielen bessere Ergebnisse“, erklärt Rob Ainscough.

Tesco hat eine vollkommen neue IT-Architektur mit neuen Rollen, Systemen und Erwartungen aufgebaut. Die Ergebnisse sind eine höhere Effizienz, zufriedeneren Kunden und Wachstumschancen. „xMatters hat uns als Organisation wirklich geholfen. Die Lösung unterstützte uns, das Richtige für unsere Kunden zu tun, und mit den Erkenntnissen, die wir gewonnen haben, können wir uns für die Zukunft verbessern“, so Ainscough.



Wir haben die Art und Weise verändert, wie wir Technologie und dem Business kommunizieren, indem wir den Nutzern erlauben, das zu abonnieren, was ihnen wirklich wichtig ist. Damit fördern wir die Übernahme von Verantwortung und erzielen bessere Ergebnisse.

### ROB AINSCOUGH

Head of Product - Identity & Access Management



[xmatters.com](https://xmatters.com)