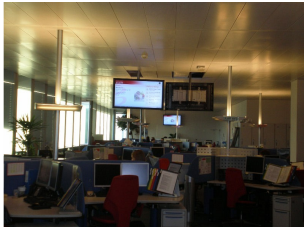




## Mitarbeiterinformationssystem: Billag AG, Freiburg



### Inhalt-Beispiel:

28.03.2008 08:35:56		BILLAG	
<b>Pendenzen</b>		<b>News Kino</b>	
<b>Aktueller Stand</b>		<b>Lieber nicht</b>	
Pendenzen heute:	1'908		
Pendenzen gestern:	2'364	Die Irakfilme kommen in den USA unterdessen so schlecht an wie der Krieg selbst.	
Abgearbeitet:	1'135		
Ziel bis Ende Woche:	10'136		
Erreichbarkeit:	79%		
Vielen Dank für euren Einsatz! 24.06.2007		27.03.2008 © Copyright Cinergy AG	

### Ausgangslage:

Billag AG ist seit 1998 Schweizerische Erhebungsstelle für Radio- und Fernsehempfangsgebühren in der Schweiz. Sie verschickt jährlich rund 12 Millionen Rechnungen an drei Millionen Haushalte und Betriebe in der Schweiz. Das Inkassovolumen beträgt rund 1.2 Milliarden Franken. Die Anzahl der Mahnungen beläuft sich auf eine Million jährlich. Zudem werden rund 60'000 Betreibungen eingeleitet.

Daraus ergibt sich, dass Billag ein eigenes Call-Center betreiben muss, um die telefonischen Anfragen zu bewältigen, welche sich aus 12 Millionen Rechnungen ergeben.

Folgende zwei Herausforderungen galt es für die Billag zu lösen: Einerseits sollten Call-Center-Informationen über grosse LCD-Displays dargestellt werden können um die Effizienz in diesem Bereich zu erhöhen. Andererseits galt es die Mitarbeiter mit internen und externen Informationen zu versorgen, um aktiv die gute Firmenkultur zu pflegen.

### Lösung durch screenIMAGE:

Die beiden Herausforderungen wurden an vier neuralgischen Punkten des Call-Centers mittels jeweils einem 46" LCD-Bildschirm (116cm Diagonale) gelöst. Die jeweiligen Screens zeigen nun im Corporate Design von Billag durch drei Bildschirm-Teilbereiche alle Informationen an. Das von screenIMAGE nach den Bedürfnissen von Billag gestaltete Design ist so ausgelegt, dass im oberen Teilbereich Datum Zeit und Logo zu sehen sind. Im grössten Teilbereich des Bildschirms werden alle internen Informationen wie Eintritte, Austritte, Jubiläen, Pendenzen, Schulungen, Ergonomie und Billag News angezeigt und in einem weiteren, kleineren Fenster sind die voll automatisierten externen News wie Wetter, Nachrichten, Kinonews, Spielfilmtipps, Zitate und Horoskope zu sehen.

Die verschiedenen mit der Bedienung des Systems beauftragten Personen schalten nun auf einfachste Weise über den Webbrowser alle aktuellen Informationen auf, welche dann vollautomatisch verteilt werden. Bleibt zu erwähnen, dass durch den Einsatz der screenPLAN Software das Corporate Design jederzeit gewahrt wird.

### Statement des Kunden:

„Die Billag AG ist mit 260 Mitarbeitern und 3 Millionen Abonnenten ein spezialisierter Dienstleister zur Massenabwicklung von Rechnungen. Für unsere effizienten Prozesse ist eine optimale Mitarbeiterkommunikation ausschlaggebend. Die Lösungen von screenIMAGE bewirken bei uns einen Wandel der Unternehmenskultur zu mehr und besserer Kommunikation.“

Raphael Raetzo, Head of Contact Center, Billag AG