

## Case Study

# GEMA automatisiert komplette Service-Kette



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Gesellschaft für musikalische Aufführungs- & mechanische Vervielfältigungsrechte (GEMA) [www.gema.de](http://www.gema.de)

### Branche

Medienbranche (Autorengesellschaft für Musikwerke)

### Kennzahlen

85.000 Mitglieder, über 2 Mio. Musiknutzende in Deutschland

### USU-Lösung

USU Digital Consulting auf Basis von Pega Infinity™ Suite

### Die Herausforderung

Im Rahmen einer organisationsweiten Service-Offensive möchte die GEMA eine durchgehende Lösung für das Kundenservice-Management (KSM) einführen und etablieren. Diese soll nicht nur die Prozesse der Service-Abteilungen digitalisieren, sondern auch die Bedürfnisse der GEMA-Kund:innen und Mitglieder automatisiert unterstützen.

### Die Lösung

Die Wahl fiel auf die Pega Infinity™-Case Management-Plattform. Diese erfüllte bereits „Out-of-the-Box“ zahlreiche der anspruchsvollen Anforderungen, z. B. die flexible Einbindung in die GEMA-Infrastruktur. Sukzessive wurden im Rahmen des Projektes zunächst die Abläufe rund um Anfragen per Telefon abgebildet, danach folgte die Integration mehrerer E-Mail-Kanäle sowie das Portal.

### Das Ergebnis

Die KSM-Lösung mit Pega ermöglicht heute die Digitalisierung der GEMA-Service-Prozesse. Das System verknüpft die Interaktionen im Service-Center und Portal mit den nachgelagerten Kontakt- und Vorgangsmanagement-Prozessen. Dadurch werden Medienbrüche vermieden, die Effizienz gesteigert und Kosten optimiert.



” Mit der Unterstützung des Pega-Partners USU konnten wir innerhalb weniger Monate ein leistungsfähiges übergreifendes Kundenservice-System aufbauen, das heute das digitale Rückgrat unserer Services bildet und für GEMA-Mitglieder und -Kunden besondere Customer-Experience-Momente schafft.

Christian Bachus, Direktor Kundenservice

### Digitale Service-Kette

„Mensch-Momente im Service zu schaffen und gleichzeitig eine durchgehende Digitalisierung der Service-Kette sicherstellen.“, so Christian Bachus, Direktor Kundenservice – dies war der Anspruch des neuen Serviceprogrammes Milos (Mitglieder- und Lizenznehmer-orientierter Service) der GEMA (Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und mechanische Vervielfältigungsrechte). Es galt, die steigenden Service-Anforderungen der unterschiedlichen Stakeholder, vor allem der etwa 85.000 Mitglieder und über zwei Millionen Musiknutzer:innen, an Schnelligkeit, Verständlichkeit und Transparenz optimal zu erfüllen. Die GEMA-Verantwortlichen werteten hierzu systematisch die Ergebnisse umfangreicher Kunden- und Mitgliederbefragungen aus und entwickelten entlang der Anforderungen ein Lösungskonzept. Ziel war die komplette End-to-End-Digitalisierung eines bedarfsgerechten Service Request Fulfillments – also ein optimales, automatisiertes, digitales Service-Erlebnis für jede(n). Die servicerelevanten Inhalte wurden

bislang in verschiedenen Systemen vorgehalten, z. B. Outlook. Jede Abteilung arbeitete mit eigenen Tools und besaß eine eigene Service-Struktur, sodass die Service-Bearbeitung weitestgehend manuell erfolgte. Daher sollte eine einheitliche, zentrale Kundenservice-Management-Lösung (KSM) umgesetzt werden, die perspektivisch sämtliche GEMA-Geschäftsprozesse unterstützen soll.

### Kundenservice-Lösung auf Basis von Pega

Aufgrund des besten technischen Lösungskonzepts konnte sich der Pega Specialized-Partner USU durchsetzen. Das KSM-System auf Basis der Low-Code- und Case Management Plattform Pega InfinityTM versprach durch die vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten eine rasche Integration in die GEMA-Umgebung und die flexible Abbildung der individuellen GEMA-Prozesse. Der erste Meilenstein des Projektes betraf das Call Center. Aufgrund eines neuen Verteilungsschlüssels erwartete die GEMA-Direktion „Neue Anteilsberechnung“ ein deutlich erhöhtes Aufkommen von Mitgliederanrufen, und so bildete man die Prozess-Schritte der Call-Interaktion auf Basis von Pega innerhalb weniger Wochen ab. Eine erste Version war bereits Ende 2021 verfügbar.

Nach der Konfiguration der E-Mail-Kontexterkenkung sowie nach dem Einrichten von Routing-Regeln folgte die Anbindung des E-Mail-Kanals. Eingehende E-Mails werden dadurch automatisch kategorisiert und entsprechende Service-Requests erstellt. Die Integration des Mitgliederportals ermöglichte außerdem die digitale Bearbeitung von Formularen, die als strukturierte Daten in die Backend-Systeme laufen.



Mine Konzert  
© Kevin Riedl

Nach dem Etablieren der Basis-Systeme erlaubt der Einsatz der Pega-Technologie zusammen mit der agilen Vorgehensweise laufende Verbesserungen, Updates im zweiwöchentlichen Rhythmus und die flexible sukzessive Integration weiterer Geschäftsprozesse sowie das Onboarding anderer GEMA-Direktionen, z. B. Musikdienste.

### **Blaupause für weitere Digitalisierung**

Das neue Kundenservice-Managementsystem bildet heute bei der GEMA das „Backbone“ der Digitalisierung – und wird perspektivisch sämtliche Geschäftsprozesse der Organisation unterstützen.

Die Lösung verbindet die GEMA-Service-Teams mit ihren Mitgliedern kanalübergreifend und in Echtzeit. Eingehende Serviceanfragen der drei identifizierten Service-Typen (Beratung, Support, Reklamationen) werden über die komplette Service-Kette transparent und automatisiert verarbeitet – vom Eingang über das Portal, den Abläufen im 1st-, 2nd- und 3rd Level Support in der Service-Abteilung sowie den nachgelagerten Prozessen in den verschiedenen GEMA-Bereichen. Durch die Vermeidung von Medienbrüchen und den Wegfall manueller Arbeitsschritte ergeben sich neben der Reduktion der Prozesskosten deutliche Effizienzgewinne. Aber vor allem die Kund:innen und Mitglieder profitieren von mehr Transparenz und schnelleren, qualitativ hochwertigen und bedarfsgerechten Services.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**