



Driver & Vehicle Licensing Agency

Customer Success Story

We're BIG in CX. We LEAD in AI.™

£8 MILLIARDEN
ÖFFENTLICHER SEKTOR

1200 ADVISORS
IM DVLA CONTACT
CENTER

50 MILLIONEN
FAHRERDATEN BEI DER
DVLA

£8 MILLIONEN
FORECAST ÜBER DIE
VERTRAGSLAUFEIT

30%
der Interaktionen werden
über Self-Service abgewickelt

50%
weniger
Zeitaufwand für IVR

86,6%
First Contact
Resolution

300k
AI-Webchat-Sitzungen
pro Monat

In der neuesten bereichsübergreifenden jährlichen People Survey des britischen öffentlichen Dienstes zeigte sich eine deutliche Verbesserung in den Rückmeldungen der DVLA-Contact-Center-Mitarbeitenden auf die Aussage: „Ich habe die Tools, die ich benötige, um meine Arbeit effektiv zu erledigen.“

10%
Verbesserung gegenüber
dem Vorjahr

11%
über dem Durchschnitt
des britischen Verkehrsministeriums

12%
über dem Benchmarks
des öffentlichen Dienstes

Überblick

Die Driver and Vehicle Licensing Agency (DVLA) verwaltet über 50 Millionen Führerscheindaten und 40 Millionen Fahrzeugdaten und generiert jährlich mehr als 8 Milliarden Pfund an Kfz-Steuerertrag. Um die Kommunikation effizient zu steuern und das Erlebnis für Kund*innen wie auch Service-Mitarbeitende deutlich zu verbessern, suchte die DVLA nach einer vollständig integrierten, KI-gestützten Lösung.

Seit Beginn unserer strategischen Partnerschaft im Jahr 2021 hat sich der DVLA-Betrieb grundlegend gewandelt. Die Behörde wurde im UK Customer Satisfaction Index (UKCSI) 2023 als am stärksten verbesserte öffentliche Organisation Großbritanniens und als viertstärkster Provider ausgezeichnet.

Digitale Transformation

Die DVLA hat eine umfassende digitale Transformation durchlaufen und eine vollständige Omnichannel-Lösung eingeführt, die nahtlose Kommunikation für britische Fahrer*innen ermöglicht und personalisierte Services auf Basis ihrer bisherigen Kontaktgeschichte bietet. Heute agiert die DVLA als konsequent digital ausgerichtete Organisation. Dies wird auch durch aktuelle Branchenauszeichnungen bestätigt: den Preis für die „Beste Technologiepartnerschaft“ bei den CCA Global Excellence Awards 2024 sowie die Auszeichnung als „Enterprise Solution of the Year“ bei den IT Europa Channel Awards 2024.

.GOV.UK
INTEGRIERTES WEBFORM

50.000
PRO MONAT BEARBEITETE E-MAILS

50%
**ALLER E-MAILS, DIE MIT CKS™ AUTOMATISCH
BEANTWORTET WURDEN**

Optimierung der Customer Journey

Mit unserer Customer Data Platform, dem storm® CUSTOMER KNOWLEDGE SYSTEM® (CKS™), hat die DVLA ihr Vorgehen in der Kundenkommunikation grundlegend modernisiert. Durch den Aufbau neuer Datenbanken mit Führerscheininformationen wurde die gesamte Customer Journey spürbar verbessert. CKS™ ist heute ein zentrales Element im Service-Toolkit der DVLA-Mitarbeitenden und ermöglicht den Aufbau einer kanalübergreifenden Kontakthistorie. Berater*innen erhalten damit sofortigen Kontext zu früheren Kundeninteraktionen.

CKS™ erfasst und speichert zudem detaillierte Daten jeder Kundenreise. So können Agent*innen frühere Kontakte einsehen, Transkripte lesen, Anrufaufzeichnungen anhören und den jeweiligen Kundenverlauf vollständig nachvollziehen. Während Telefoninteraktionen können DVLA-Mitarbeitende nun Anrufe als „Cold Transfer“ mit angehängten „Case Notes“ direkt an den entsprechenden CKS-Datensatz übergeben. Der die empfangende Berater*in erhält damit alle relevanten Informationen zum Anliegen, ohne Zeitverluste durch Warmtransfers oder Warteschleifen.

Darüber hinaus bildet CKS™ die Basis des DVLA-„Web-to-Case“-E-Mail-Services: Über .GOV.UK-Webformulare erfasste Fahrerinformationen werden automatisch in CKS™-Formularen gespeichert. Mit monatlich über 50.000 E-Mails nutzt die DVLA CKS™, um allgemeine Anfragen automatisiert zu beantworten – rund 50 % aller E-Mail-Reaktionen. Das optimiert die Abläufe erheblich, ohne dass E-Mail-Berater*innen manuell eingreifen müssen.

Intelligente Automatisierung

Die DVLA nutzt intelligente Automatisierung, nahtlos in CKS™ integriert, um im medizinischen Fahrerbereich einen „Fusion Stream“ bereitzustellen, der Erstanfragen und Fallbearbeitung verbindet. So wird eine hohe Erstlösungsquote erreicht und die Effizienz der gesamten Organisation gesteigert. Derzeit erweitert die DVLA den Einsatz von CKS™, um eine noch breitere Nutzung von Webformularen zur Erfassung von Kundendaten und Anhängen zu unterstützen.

Für einen reibungslosen Betrieb war es entscheidend, alle verfügbaren Mitarbeitenden optimal einzusetzen und ihre Arbeitslast effizient zu steuern. Durch den Einsatz der KI-gestützten Automatisierung von **storm**, inklusive NLP und Self-Service-Optionen, konnten Self-Service-Prozesse deutlich gestärkt werden, was sowohl Kund*innen als auch Agent*innen wertvolle Zeit spart. Interaktionen, die menschliche Unterstützung erfordern, werden anschließend an Agent*innen weitergeleitet, die dank vollständigem Interaktionskontext sofort handlungsfähig sind. Mit dem **storm® MACHINE AGENT®** wurde zudem ein KI-gestützter Webchat bei der DVLA eingeführt.

Mit **storm** hat die DVLA eine virtuelle Warteschlangenfunktion implementiert, die es Kund*innen ermöglicht, ihren Platz in der Schlange zu halten und einen Rückruf zu erhalten – ganz ohne in der Leitung bleiben zu müssen. Diese Innovation senkte die durchschnittliche Bearbeitungszeit um zehn Sekunden.

Das Qualitätsmanagement-Team der DVLA nutzt die KI-gestützten Transkriptions- und Sentiment-Analysefunktionen von **storm**, um Telefongespräche auszuwerten und anhand von Trends im Kunden- und Agentenverhalten die Servicequalität kontinuierlich zu verbessern. Diese Erkenntnisse fließen in Coaching und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden ein und sichern höchste Standards in der Customer Experience und der persönlichen Entwicklung der Belegschaft.

300.000+

KI-WEBCHATS PRO MONAT

BEARBEITET

30%

STEIGERUNG DES SELF-SERVICE -ANTEILS

DURCH CHATBOTS

150 Sekunden

KÜRZERE INTERAKTIONSZEIT DANK KI UND

DIGITALEN KANÄLEN

Leistung dorthin bringen, wo sie gebraucht wird

Administrator*innen und Entwickler*innen der DVLA können heute Konfigurationsänderungen eigenständig vornehmen und Services optimieren – ganz ohne Abhängigkeit von externen Integrationspartnern. Diese neue Autonomie versetzt die Service-Architekt*innen der DVLA in die Lage, zentrale Anforderungen an organisatorische Agilität zu erfüllen, Effizienzen zu steigern und Betriebskosten zu senken.

Die Skalierbarkeit unserer Lösung hat sich als entscheidend erwiesen, um die hohen Arbeitsaufkommen der DVLA in Stoßzeiten zuverlässig zu bewältigen. Durch den Einsatz von KI-Sprachmodellen zur Erkennung des Kundenanliegens konnten Erstlösungsquoten von 86,6 % erreicht werden und über 20.000 interne Weiterleitungen entfallen. Ein klarer Beweis dafür, dass jede Anfrage von Anfang an zur richtigen Person gelangt.

Mit **storm** hat die DVLA neue Feedbackkanäle aufgebaut und CSAT-Umfragen über Telefon, E-Mail und Webchat eingeführt, um direktes, gesprochenes oder schriftliches Kundenfeedback zu jeder Interaktion zu erfassen. Die CSAT-Rückmeldungen werden kanalweise gefiltert und täglich ausgewertet, um funktionspezifische Beschwerden zeitnah zu adressieren. Dank **storm** kann die DVLA Servicequalität präzise messen, wichtige datengestützte Erkenntnisse gewinnen sowie digitale Serviceprobleme schnell eskalieren und lösen – für eine nahtlose Customer Journey und eine kontinuierliche Verbesserung des Kundenerlebnisses.

130.000+

MONATLICH ABGEWICKELTE
ZÄHLUNGEN

86,8%

FIRST CONTACT RESOLUTION

20.000

VERMIEDENE UNNÖTIGE INTERNE WEITERLEITUNGEN
PRO MONAT

“This award-winning project is testament to the strength of our relationship with Content Guru. In addition to the efficient and cost-saving processes on a national scale, storm’s capabilities have given us the power to take control of our services, and allows us to self-sufficiently govern our processes



- Robert Holohan, Head of Channel Management at the DVLA

We're BIG in CX. We LEAD in AI.™

Mehr erfahren

