

Umsetzung einer VoIP-Anlage in der Cloud zur Abbildung von 90 Hotlines eines Call Centers

Ausgangssituation



Die Customer Care Solutions - Call und Assistance Betriebs GesmbH (ccs) betreibt seit 1999 eine Einsatzleitzentrale für die 24/7 Organisation weltweiter Hilfestellungen in Not- und Krisenfällen, zwei Call Center zur Entgegennahme und Weiterbearbeitung von Telefonaten sowie eine Telemarketingorganisation. Die bestehende Telefonanlage konnte mit den gestiegenen Anforderungen eines aufstrebenden Unternehmens wie ccs nicht mehr mithalten. Die geringe Flexibilität und die fehlende Möglichkeit eigener Erweiterungen waren die primären Gründe für ccs nach einer neuen Lösung zu suchen. Zusätzliche Kosteneinsparungen und eine Cloud Lösung, die lästige Hardwareprobleme ausschließt, überzeugten ccs.

Soll-Definition, Umsetzung, Inbetriebnahme & Betreuung

Soll-Definition

ccs erstellte ein Pflichtenheft mit einer umfangreichen Liste gewünschter und benötigter Funktionen, welches von uns Punkt für Punkt beantwortet wurde. Besonderheit: Bedingt durch den von ccs gebotenen 24/7 Service und dem somit nötigen Desksharing wurde definiert, dass jeder Mitarbeiter sich zu Dienstbeginn mit seinen Benutzerdaten beim gewünschten Telefonapparat ein- und zu Dienstende wieder ausloggt. Zusätzlich wurde die Möglichkeit von nahezu unlimitierten Warteschlangen mit individualisierten Einstellungen für Wartemusik, Ansagetexte, etc gefordert.

Umsetzung

Mit der Auftragsvergabe begann eine wichtige Phase für ccs, die Aufarbeitung der gewachsenen Strukturen und Festschreibung des Istzustandes. Nach Installation der virtuellen Voice-over-IP-Anlage (gehostet im Rechenzentrum) erfolgte die Umsetzung.

Inbetriebnahme

In der zweiwöchigen Probezeit wurde auf Basis der gewonnenen Praxiserfahrung nachjustiert. Entscheidend dabei war der Test der individualisierten Weboberfläche, mittels welcher Agents die Anrufe überwachen und sich in beliebigen Warteschlangen ein- bzw. ausloggen können.

Betreuung

Seit Projektlaunch betreuen wir unseren Kunden und bieten ein 24h Monitoring der Telefonanlage, Support bei Fragen oder Problemen und fallweise Schulungen neuer Mitarbeiter.

Das wurde umgesetzt:

- je Warteschlange individuelle Einstellungen (Wartemusik, Ansagetexte, Betriebszeiten, Durchwahl mitsenden ja/nein)
- aktuell 90 Warteschlangen bzw. Hotlines
- webbasierte Oberfläche zur Überwachung der Warteschlangen (für Agents und Supervisors) mit Möglichkeit sich in Warteschlangen ein- und auszuloggen
- Mobiltelefone als Mitarbeiterapparate in Warteschlangen
- Gesprächsaufnahmen können nach Gesprächsende als E-Mail versandt werden
- umfassende Call Center Statistik für In- und Outbound
- Userlogin für Telefonapparate, um wechselnde Agents im 24h-Service abzubilden

Vorteile für den Kunden:

- ausgezeichnete Sprachqualität
- Reduktion der Gesprächskosten
- Reduktion der Hardware- und Wartungskosten
- hohe Flexibilität durch selbstständige Durchführung von Erweiterungen durch offene Schnittstellen
- einfache Umsetzung von CTI (Rechner-Telefonie-Integration) aus jeder Umgebung
- Programmiermöglichkeit direkt in der Telefonanlage
- höhere Transparenz durch Call Center Statistiken für In- und Outbound Calls



Kundenstimme:

Nach 12 Jahren von analoger High End Telefonie verwöhnt und mit höchsten Ansprüchen an die Flexibilität, haben wir mit Hilfe der media.tel den Übergang zur VoIP Telefonie aufwendig geplant, umgesetzt und können heute unsere komplexen Prozesse inklusive diverser Notfallszenarien vollends abbilden und steuern. Ein Meilenstein!“

Ferdi Akdag
CEO Customer Care
Solutions



Kunde

Customer Care Solutions
Call & Assistance Center
Betriebs GmbH

Standort: Wien

www.customer-care-solutions.at