



KATJA ELITZSCH-GADE, SENIOR CONSULTANT BEI ATOS ORIGIN:

“ Wir konnten unsere Vermittlungszeiten drastisch reduzieren bei exzellentem Kundenservice.”

HINTERGRUND

- Der bisherigen Telefonanlage fehlte das Leistungsspektrum für eine wirkungsvolle Kundenkommunikation.
- Unzureichende Auswertungsmöglichkeit von Anrufen, um Engpässen vorbeugen zu können.

LÖSUNG

- Netwise Snapware und PM Operator
- Cisco CallManager

ERGEBNIS

- + Einfache Handhabung sorgt für hohe Akzeptanz und Zufriedenheit bei den Mitarbeitern.
- + Die Lösungen der Netwise machen Kundenorientierung und Kundenservice einfach, denn sie bewirken eine effiziente und sachkundig fundierte Kommunikation.



Zufriedene Kunden durch Snapware und PM Operator

Der Leitsatz von Atos Origin „Advance your Business“ sollte über eine koordinierte und effektive Integration von Daten und Sprache mustergültig umgesetzt werden. In Verbindung mit dem geplanten Umzug und der Ablösung der veralteten Telefonanlage war dieser Anspruch einer der Hauptgründe, weshalb Atos Origin in Hamburg auf modernste VoIP-Technologie mit Snapware und PM Operator migrierte. Snapware unterstützt dabei die über 300 Mitarbeiter mit perfekten Teamfunktionen und optimierten Prozessen. An der Telefonzentrale sorgt PM Operator stets für eine kundenfreundliche und schnelle Vermittlung zum richtigen Partner.

Der Kunde

Als international führender Anbieter von IT-Dienstleistungen bietet Atos Origin das gesamte Spektrum an Beratung und Dienstleistungen der Informationstechnologie. Die Kompetenzbereiche umfassen Consulting, Systemintegration und Outsourcing einschließlich eServices und Business-Solutions.

Die Anforderung

Die bestehende Telefonanlage beschäftigte die Verantwortlichen bereits vor dem geplanten Umzug am Standort Hamburg. Immer häufiger wurde festgestellt, dass die bisherige Telefonanlage nicht mehr das Leistungsspektrum für eine wirkungsvolle Kundenkommunikation zur Verfügung stellen konnte. Es fehlten Eigenschaften, um die Erreichbarkeit im Unternehmen sicherzustellen, z.B. flexible Gruppenfunktionen. Ein weiteres Defizit war die fehlende Integrationsmöglichkeit der Telefonie in die Datenwelt. Hinzu kam der Aspekt der unzureichenden Auswertungsmöglichkeit von Anrufen, was für professionelle Support Center immens wichtig ist, um Statistiken zu generieren. Um die bestehende Telefonanlage auf den neuesten Stand der Technik zu bringen, wäre ein enorm hoher Investitionsaufwand erforderlich gewesen. Insofern entschloss man sich nach einer sorgfältigen Kosten-/Nutzen-Analyse in IP-Telefonie zu investieren.

Die Planung des gesamten VoIP-Projektes wurde von Atos Origin selbst übernommen. In dieser Phase wurde der Markt nach zusätzlichen Applikationen untersucht, die mit dem CallManager betrieben werden konnten.

Die Softwarelösungen sollten vor allem eines erbringen: die Verbesserung der Kommunikation und Erreichbarkeit sowie eine schnellere und qualitativ bessere Bearbeitung eingehender Telefonanrufe.

Die Partner – Spezialisten auf Ihrem Gebiet

Die Lösungen der Netwise überzeugten auf ganzer Linie. Als Implementierungspartner für die Cisco Komponenten entschied man sich für Dimension Data, ein global agierendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit Erfahrung bei VoIP-Installationen.

Perfekte Integration mit Outlook

Alle Atos Origin Mitarbeiter am Standort Hamburg profitieren von den umfangreichen Snapware Teamfunktionen. Zentrales Herzstück ist die Snapware Partnerleiste, die für eine einfache und flexible Bildung von Teams sorgt. Über sie bildet jeder Benutzer unter anderem die Telefone seiner Kollegen, wichtige Telefonfunktionen oder auch Kurzwahlziele auf seinem PC ab. Angezeigt wird zudem der aktuelle Status der Telefone oder wohin die Rufumleitung von Kollegen führt. Die Erreichbarkeit bei Atos Origin wurde durch diese ausgeklügelten Gruppenfunktionen entscheidend verbessert. Auch das Thema Vertretungen wird nun mit Snapware individuell und mühelos geregelt, so dass der Kunde jederzeit einen kompetenten Gesprächspartner zur Verfügung hat. Zudem leiten die Mitarbeiter bei Atos Origin über den Presence Manager Gespräche nach individuell festgelegten Regeln um, z.B. in Abhängigkeit von Anrufer oder Uhrzeit, und steuern dadurch sinnvoll die eigene Erreichbarkeit!

Von hohem Nutzen für die Mitarbeiter ist die lückenlose Journalführung, die alle entgangenen Anrufe zeigt, so dass ein Rückruf ohne Verzögerung erfolgen kann. Snapware hilft so sicherzustellen, dass kein Kundenkontakt verloren geht.

Atos Origin nutzt das Globale Adressbuch mit knapp 50.000 Einträgen als internes unternehmensweites Telefonbuch. In den persönlichen Kontakte-Ordern pflegt jeder Mitarbeiter seine externen Ansprechpartner. Die Integration der Telefonie in die Datenwelt führte zu einer Produktivitätssteigerung der Mitarbeiter. Dabei verzeichnen die Mitarbeiter für sich eine immense Arbeitserleichterung und profitieren von einem schnelleren Arbeitsablauf, da Kontaktsuche und Anwahl mit

Snapware nun in nur einem einzigen Arbeitsschritt erfolgen.

Aber auch die intensivere Nutzung der persönlichen Kontakte seit dem Einsatz von Snapware ist positiv zu bewerten. Die Steuerung des Workflow mit Snapware unterstützt dabei die Atos Origin Mitarbeiter in optimaler Weise. Mit dem eingehenden Anruf wird der entsprechende Outlook-Kontakt geöffnet. Parallel zum Telefonat werden nun wichtige Zusatzinformationen zum Kontakt eingetragen, die in der Kundenhistorie gespeichert werden und beim nächsten Anruf sofort zur Verfügung stehen. Dies sorgt für eine kundenfreundliche, effiziente Kommunikation und vermeidet Missverständnisse.

Exzellenter Service an der Telefonzentrale

Mit PM Operator ist eine Vermittlungsplatzsoftware im Einsatz, die neben reinen Vermittlungsfunktionen weitere komfortable Merkmale wie die automatische Zuordnung in verschiedene Warteschlangen mit individuellen Ansagen oder Wartemusik bietet und überaus ergonomisch gestaltet ist. Die strukturierte Darstellung aller noch anstehenden Anrufe führte bei Atos Origin zu einer drastischen Reduzierung der Vermittlungszeiten mit exzellentem Kundenservice. Das integrierte Adressbuch mit verschiedenen Suchfunktionen sowie die Bereitstellung von Zusatzinformationen zu gewünschten Gesprächspartnern ermöglichen eine qualitativ hochwertige Kommunikation. Besonders wertvoll ist, dass die Vermittlungskraft bei Atos Origin nicht erreichbare Teilnehmer über einen entgangenen Anruf per E-Mail bequem und schnell informieren kann.

Fazit

„Die Lösungen der Netwise ermöglichen eine effiziente und sachkundige Kommunikation und machen Kundenservice einfach“, so Katja Elitzsch-Gade. „Etwaige Schwierigkeiten zu Beginn des Projekts wurden seitens Netwise zügig und unkompliziert gelöst. Gerade diese unbürokratische Zusammenarbeit mit Netwise hat uns sehr gut gefallen“, kommentiert Frau Elitzsch-Gade. Auch der ökonomische Erfolg ist offensichtlich. „Neben einer hohen Akzeptanz und Zufriedenheit bei den Mitarbeitern und einer gesteigerten Mitarbeitermotivation, konnte durch die VoIP-Komplettlösung eine signifikante Optimierung der Kosten im IT und TK-Bereich verzeichnet werden“ freut sich Frau Elitzsch-Gade.

