



Agravis: Zentrale Kommunikationslösung in dezentraler Struktur

Die AGRAVIS Raiffeisen AG, führendes Handelshaus im Agrar-Bereich, hat ihre unternehmensweiten TK-Systeme zu einer einheitlichen Kommunikationsstruktur zusammengefasst. Mit der herstellerneutralen Kundeninteraktionslösung „Voxtron Communication Center“ der zur Enghouse-Gruppe gehörenden Voxtron GmbH können jetzt die beiden Hauptstandorte mit allen Außenstellen und Partnerunternehmen ohne Medienbruch kommunizieren.

Die AGRAVIS Raiffeisen AG, 2004 aus dem Zusammenschluss zweier Unternehmen entstanden, ist ein Agrarhandels- und Dienstleistungsunternehmen mit rund sieben Milliarden Euro Umsatz und 6.323 Mitarbeitern. Die geschäftlichen Schwerpunkte sind Agrarerzeugnisse, Tiernahrung, Pflanzenbau und Agrartechnik. Bedeutende Aktivitäten bestehen zudem in den Bereichen Baustoffhandel, Energie und Raiffeisen-Märkte. Als führendes Unternehmen der Branche mit rund 400 Standorten ist AGRAVIS überwiegend in Deutschland tätig. Internationale Aktivitäten bestehen über Tochter- und Beteiligungsgesellschaften in mehr als 20 Ländern und Exportaktivitäten in über 100 Ländern weltweit.

Herausforderung: Heterogene Kommunikationssysteme

In den Standorten der AGRAVIS Raiffeisen AG sind historisch bedingt unterschiedlichste TK-Anlagen im Einsatz. Für die interne IT-Hotline und die Bestell-Hotlines sowie den Fachbereich Raiffeisen-Märkte nutzte AGRAVIS eine Contact-Center-Lösung, die mit dem System der Außenstellen nicht kompatibel war. Die Folge: Die Mitarbeiter in den Außenstellen und Home Offices konnten nicht in die bestehende Hotline eingebunden werden. Zudem konnten Partnerunternehmen, die mit ihrer eigenen Unified-Communications-Lösung ihre Vertriebs-Hotline über ein Contact Center abbilden wollten, die AGRAVIS-Kommunikationsinfrastruktur nicht nutzen.

Herstellerneutrale Lösung: „Voxtron Communication Center“

Es galt also, eine Gesamtlösung zu finden, welche die bisherigen Systeme miteinander koppeln konnte. „In erster Linie sollte die neue Lösung herstellerneutral und für alle unsere TK-Systeme zu nutzen sein“, sagt Sebastian Spahn vom Bereich Informationssysteme der AGRAVIS Raiffeisen AG.

Gewünscht waren zudem Leistungsmerkmale wie z.B. die Möglichkeit für Gruppenleiter, den Callflow – die Art und Weise, wie eingehende Anrufe verarbeitet werden –

flexibel während des Betriebs anpassen zu können. Damit sollten z.B. abteilungsübergreifend verschiedene Ansagen kurzfristig geschaltet werden können.

„Diese Software ist wegen ihrer Herstellerunabhängigkeit flexibel mit allen unseren TK-Anlagen einsetzbar und dazu noch sehr bedienungsfreundlich.“

Sebastian Spahn, AGRAVIS Raiffeisen AG

Flexibel und bedienungsfreundlich

Mit der Wahl von Voxtron Communication Center konnten alle Anforderungen seitens der AGRAVIS Raiffeisen AG erfüllt werden. „Das Gesamtbild dieser Lösung hat einfach gestimmt“, sagt Sebastian Spahn, „diese Software ist wegen ihrer Herstellerunabhängigkeit flexibel mit allen unseren TK-Anlagen einsetzbar und dazu noch sehr bedienungsfreundlich.“

Voxtron Communication Center ist eine der marktführenden Kundeninteraktionslösungen der zur Enghouse-Gruppe gehörenden Voxtron GmbH. Die Software kommt auf Basis vorhandener Kommunikationsumgebungen zum Einsatz und verteilt u.a. Anrufe, E-Mails, Video/Chats etc. an die zuständigen Mitarbeiter. Zu weiteren Funktionen zählen u.a.:

- Anrufjournal,
- Erweiterte Statusanzeige und Newstickerfunktion für Agenten,
- Umfangreiches E-Mail-Response-Management,
- Aufruf und Ansteuerung beliebiger Applikationen wie z.B. eines CRM-Systems,
- Dashboard für Echtzeit-Monitoring.

Die Administration und Konfiguration der Omnichannel-Software aus dem Hause Voxtron ist einfach, so dass selbst komplexe Installationen in kurzer Zeit umgesetzt und mit wenig Aufwand verwaltet werden können.

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

Derzeit arbeiten sieben Fachbereiche/Gesellschaften der AGRAVIS Raiffeisen AG mit der Voxtron-Software. Knapp 100 Nutzer wickeln ihren Auftragseingang mit Hilfe der Software ab. „Aktuell nutzen wir unser Contact Center nur als Inbound-Lösung“, sagt Sebastian Spahn. Darüber hinaus kann ein Rückrufwunsch hinterlassen werden, der dann am Arbeitsplatz der Voxtron-Benutzer angezeigt und bearbeitet werden könne.

Da Voxtron Communication Center an diverse Datenbanken angebunden ist, in denen Kundendaten hinterlegt sind (Lieferanten, Ansprechpartner, Rufnummern etc.), lässt sich das Routing auf einfache Weise spezifizieren. Ein Anrufer wird also sofort identifiziert und kann somit ohne Zeitverlust an den richtigen Ansprechpartner vermittelt werden. Geplant ist daher auch, weitere Warenwirtschaftssysteme über softwareseitige, offene Schnittstellen, sogenannte APIs oder SDKs, an Voxtron Communication Center anzubinden, damit bei eingehenden Anrufen automatisch die entsprechende Kundenkartei geöffnet wird.

Die telefonische Service-Hotline für den Onlineshop, den AGRAVIS seit einiger Zeit betreibt, wird ebenfalls über Voxtron Communication Center abgewickelt.

Als moderne und funktionsgewaltige Omnichannel-Lösung erlaubt Voxtron Communication Center in Zukunft auch die Integration einer Chatfunktion.

Contact-Center-Lösung mit Zukunft

Migrationsschwierigkeiten gab es nach Angaben von AGRAVIS keine. „Unsere internen Mitarbeiter kamen nach kurzer Schulung schnell mit der neuen Software klar. Partnerunternehmen konnten ein neues Contact Center in Betrieb nehmen und direkt mit unserem System arbeiten“, sagt Sebastian Spahn.

Die AGRAVIS Raiffeisen AG setzt auch in Zukunft auf die Enghouse-Lösung. „Wenn weitere Fachbereiche oder Gesellschaften in unserem Haus eine Contact-Center-Lösung wünschen, werden wir in jedem Fall auch dort ‚Voxtron‘ einsetzen.“