



Hauni: Plattform für die weltweite Unternehmenskommunikation

Mit der Hauni Maschinenbau GmbH, Synonym für erstklassigen Maschinenbau aus Deutschland, setzt ein weiteres prominentes Unternehmen auf die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ mit integriertem „Skype for Business“. Die Lösung bietet dem Hamburger Traditionsunternehmen für seine internationalen Standorte eine einheitliche Plattform für Inbound-Telefonie, Online- und Video-Konferenzen.

Hauni ist der weltweit führende Anbieter von Technologien sowie technischen Services und Beratungsleistungen für die internationale Tabakindustrie und Führungsgesellschaft des Geschäftsfelds Tabak des Körper-Konzerns, das rund 4.300 Mitarbeiter und über 20 Standorte weltweit umfasst (siehe Kasten). In der Hamburger Zentrale nutzt Hauni für sein weltweites Kommunikationsmanagement die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive mit integriertem „Skype for Business“-Client, installiert vom Systemhaus IP Dynamics. „In unserer heutigen Kommunikation ist ‚Skype for Business‘ nicht mehr wegzudenken, da es allen Mitarbeitern standortübergreifend eine einheitliche Plattform für Telefonie, Online-Konferenzen, Video und Inhaltsfreigabe bietet“, sagt Andreas Laschus, IT Service Manager aus dem Benutzerservice von Hauni.

Hauni nutzt die Omnichannel-Software „Voxtron Communication Center“ primär für die Inbound-Telefonie mit vier Hotline-Nummern und insgesamt acht Agenten. „Mit der Enghouse-Lösung stellen wir intern unseren Mitarbeitern ein Handwerkszeug zur Verfügung, damit sie ihre Arbeit zuverlässig erledigen können“, sagt Laschus. Bevorzugter Eingangskanal sei dabei das Self-Service-Portal. Am wichtigsten sei es, „einen durchgängig stabilen Betrieb anbieten zu können, damit die Arbeit der Kollegen erleichtert wird“, sagt IT-Experte Andreas Laschus von Hauni. Daher stehe an vorderster Stelle eine absolut zuverlässige Lösung, um telefonisch u.a. für dringende Störungen und den technischen Kundendienst, der weltweit unterwegs ist, erreichbar zu sein.

„Mit der Enghouse-Lösung stellen wir intern unseren Mitarbeitern ein Handwerkszeug zur Verfügung, damit sie ihre Arbeit zuverlässig erledigen können“

Andreas Laschus, Hauni Maschinenbau GmbH

„Wir nutzen das ‚Voxtron Communication Center‘ in verschiedenen Bereichen zum Erstkontakt“, sagt Laschus.

Nach der Einführung der Omnichannel-Software mit integriertem „Skype for Business“-Client konnten die analogen Telefone im Helpdesk abgebaut werden. Denn willkommener Nebeneffekt sei, dass es den gleichzeitigen Eingang von Anrufen über das analoge Telefon und „Skype for Business“ nicht mehr gebe. Diese „nicht kontrollierbare Doppelbelastung“, so Laschus, sei jetzt Vergangenheit.

Die bessere Integration der IP-Telefonie war denn auch einer der beiden Hauptgründe für die Implementierung der Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“. Zweiter Auslöser für die Neuausrichtung des weltweiten Kommunikationsmanagements bei Hauni war, dass mit der Vorgängertlösung eine Kopplung oder Kombination mit „Skype for Business“ nicht realisiert werden konnte. Die Ablösung des bestehenden Systems war auch deshalb notwendig geworden, weil die alte ACD-Applikation auf einem Windows Server 2003 nicht mehr unterstützt wurde.

Die neue Lösung musste folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Schnelle, zuverlässige und kompetente Unterstützung der Anwender bei Störungen oder Aufträgen zu IT-Themen über zentrale Rufnummern.
- Möglichkeit, Anwender über bekannte Störungen bei der Anrufvermittlung zu informieren.
- Gleichmäßige Verteilung der eingehenden Anrufe auf die zur Verfügung stehenden Mitarbeiter bzw. Agenten.
- Abwicklung der Kommunikation über mehrere Kommunikationskanäle.

Bei der Suche nach einer dem Anforderungsprofil von Hauni entsprechenden Lösung „ist die von IP Dynamics empfohlene Enghouse-Lösung als Preis-Leistungs-Sieger hervorgegangen, da sie uns sowohl von der Leistung und positiven Erfahrungsberichten wie auch vom Preis überzeugt hat“, sagt Andreas Laschus.

Neben den oben aufgeführten Anforderungen bietet laut dem IT-Experten die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ für den Agenten eine einfache Handhabung, da Hauni mit dem „Skype for Business“-Client die gewohnten Funktionen zur Verfügung stehen. Weitere Vorteile bietet die Toolbox, mit der z.B. über einen Newsticker Informationen über Systemausfälle an die Agenten standortübergreifend verteilt werden können.

Die Implementierung der Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ wurde komplett von IP Dynamics übernommen. Vorab hat das Systemhaus im Rahmen eines Workshops vor Ort den IST-/SOLL-Stand spezifiziert und die Funktionsweise des „Voxtron Communication Center“ mit einer entsprechenden Integrationslösung vorgestellt. Die Installation der Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ erfolgte auf von Hauni bereitgestellten virtuellen Servern, die Grundinstallation und Erstkonfiguration weitestgehend remote.

„Wir haben gemeinsam mit Enghouse immer eine schnelle Lösung gefunden.“

Mike Meier, IP Dynamics

Weder bei der Migration der vier Hotline-Rufnummern noch bei der Durchführung zusätzlicher Aufgaben wie z.B. der Anpassung von spezifischen Datenbanken kam es zu Problemen. „Wir haben gemeinsam mit Enghouse immer eine schnelle Lösung gefunden“, sagt Mike Meier, Contact-Center-Consultant von IP Dynamics. „Aufgrund der zielführenden und effizienten Zusammenarbeit mit IP Dynamics konnten wir unseren ehrgeizigen Zeitplan einhalten und hatten innerhalb von wenigen Wochen ein funktionierendes Testsystem zur Verfügung“, sagt Andreas Laschus von Hauni. Mit diesem System wurden vor Ort alle Funktionen getestet, so z.B. das Routing, IVR-Menü, Wartefeld, Ansagen, die Abfrage von Feiertags und Geschäftszeiten sowie Client-Funktionalitäten.

Die Umstellung verlief ohne nennenswerte Ausfallzeiten. Die Einarbeitung der Hauni-Mitarbeiter in Bedienung und Administration des „Voxtron Communication Center“ erfolgte vor Ort, die weitere Betreuung sowie der Support remote. „Mit dem 24/7-Support von IP Dynamics und Enghouse sind wir sehr zufrieden, da wir bei allen Anfragen immer mit unserem direkten Ansprechpartner bzw. einem Spezialisten zu einem positiven Ergebnis gekommen sind“, sagt Andreas Laschus von Hauni.

Hauni ist der weltweit führende Anbieter von Technologien sowie technischen Services und Beratungsleistungen für die internationale Tabakindustrie und Führungsgesellschaft des Geschäftsfelds Tabak des Körber-Konzerns. Gegründet im Jahre 1946 steht Hauni heute als Synonym für erstklassigen Maschinenbau aus Deutschland. Das Geschäftsfeld Tabak ist mit rund 4.300 Mitarbeitern und über 20 Standorten weltweit vertreten. Der Hauptsitz befindet sich in Hamburg, Deutschland. Der Körber-Konzern ist ein internationaler Technologiekonzern mit weltweit knapp 12.000 Mitarbeitern. Er vereint technologisch führende Unternehmen mit über 100 Produktions-, Service- und Vertriebsgesellschaften und bietet Kunden Lösungen, Produkte und Services in den Geschäftsfeldern Automation, Logistik-Systeme, Werkzeugmaschinen, Pharma Systeme, Tissue, Tabak und Unternehmensbeteiligungen.

