

# Best Practice:

*Omni-Channel  
sinnvoll eingesetzt*

Wie senken Sie Ihre Betriebskosten? Energiesparmaßnahmen, Outsourcing, Automatisierung – der gewiefte Betriebswirt weiß, wo man den Hebel ansetzen kann, um Kosten zu sparen. Und wie ist es mit der internen oder externen Kommunikation? Die muss ja nun mal sein, ob per E-Mail oder telefonisch, unter den Mitarbeitern oder mit den Kunden. Wie hier die Vernetzung von Unternehmensstandorten mit Contactcenter-Funktionen die Effizienz steigern und so Ressourcen sparen kann, erfahren wir im Best-Practice-Beispiel der Enghouse AG mit ihrem Kunden mobene.



Zum 2011 gegründeten Mineralölhändler mobene mit Firmensitz in Hamburg gehört unter anderem auch die Onlinetochter comoil ([www.comoil.de](http://www.comoil.de)). Rund 345 Mitarbeiter an rund 30 Standorten bundesweit betreuen mehr als 20.000 gewerbliche und behördliche Verbraucher sowie über 250.000 private Endkunden. Unter diesen Bedingungen wird die Kommunikation zu einem komplexen Teil des täglichen Geschäftes und Anrufmanagement zu einer Profiaufgabe.

Die Ausgangslage in der Unternehmensgruppe stellte sich wie folgt dar: Aus dem Zusammenschluss zweier Unternehmen entstanden, verfügte mobene über eine heterogene Telekommunikationsanlage/ACD<sup>1</sup> mit unterschiedlichsten Systemen verschiedener Hersteller. Diese Konstellation machte eine Verteilung eingehender Anrufe nahezu unmöglich. Bei besetzten Leitungen wurden Anrufer nicht an andere Unternehmensstandorte, sondern an ein externes Callcenter weitergeleitet.

1: Engl., Abk. für Automatic Call Distribution: Anlage, die eingehende Anrufe an nachgeschaltete Agentenplätze verteilt.

„Wir konnten unsere eigenen Ressourcen einfach nicht effizient nutzen“, sagt Michael Peter, Senior Referent IT-Infrastruktur bei mobene. Man wünschte sich eine einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten mit maximaler Effizienz beim Anrufmanagement, um diese Situation zu bereinigen. Neben der Umwandlung der bestehenden Technik in ein hochprofessionelles Anrufmanagement für alle Standorte des Unternehmens ging es auch darum, die Möglichkeit zu schaffen, sich optimal an aktuelle und künftige Anforderungen anzupassen und diese in die bestehende Anwendungslandschaft zu integrieren.

Auf der Suche nach der passenden Hardware fiel die Wahl auf eine IP-Telefonanlage (PBX) der innovaphone AG. Die beste Softwarelösung sah man in der Kundeninteraktionslösung Voxtron Communication Center (VCC) der zur Enghouse AG gehörenden Voxtron GmbH. Grund für diese Entscheidung war nicht nur, dass technisch ausgereifte Produkte eines deutschen bzw. europäischen Herstellers von mobene präferiert



wurden. „Auch ein optimales Lizenzmodell war in der Auswahl wichtig“, sagt Michael Peter.

Das VCC bot hierzu eine bewährte Omni-Channel-Lösung, die auf der von mobene bevorzugten innovaphone-Infrastruktur basiert und sämtliche Kontakte – egal, ob Anrufe, E-Mails, Chats oder Fax – an zuständige Mitarbeiter innerhalb der gesamten Unternehmensorganisation verteilt. Ebenfalls ein wichtiger Aspekt: Die Verarbeitung der Anrufe erfolgt seit der Integration bei mobene dezentral auf den Gateways der jeweiligen Niederlassung. Dort werden dann bei Bedarf auch individuelle Wartefeldansagen abgespielt, sollte der Anruf nicht sofort entgegengenommen werden können. Insgesamt sind aktuell rund 165 aktive Agenten in das Contactcenter von mobene eingebunden.

Dabei umfasst das VCC bereits in der Grundausführung alle wesentlichen Funktionsmodule eines professionellen Contactcenters inklusive einer webbasierten Administration. Zusätzlich bietet es als Omni-Channel-Lösung für mobene spezielle Funktionen wie:

- die Verteilung ankommender Anrufe, E-Mails und (Video-)Chats,
- ein Anrufjournal,
- eine erweiterte Statusanzeige und eine Newsticker-Funktion für Agenten,
- ein umfangreiches E-Mail-Response-Management
- Aufruf und Ansteuerung beliebiger Applikationen wie z. B. eines ERP<sup>2</sup>-Systems und
- ein übersichtliches Dashboard für ein Echtzeit-Monitoring.

Die besondere Herausforderung lag in der optimalen Integration des VCC in das Infrastrukturkonzept der innovaphone PBX. Schließlich ging es darum, einer relativ hohen Anzahl von mobene-Filialen alle gewünschten Contactcenter-Funktionen auf Omni-Channel-Basis bereitzustellen. Hierfür wurde eigens der innovaphone Call Connector entwickelt. Dieser verbindet die Voxtron-Software mit der innovaphone-Telefonanlage, und zwar ohne eine zusätzliche Server-Infrastruktur vor Ort. Das sorgt nicht nur für größtmögliche Effizienz bei der Verarbeitung eingehender Anrufe, sondern auch für hohe Skalierbarkeit. Denn der minimale Hardware-Einsatz und die zentrale

Struktur der Contactcenter-Software sorgen dafür, dass neue Standorte innerhalb kürzester Zeit angebunden werden können.

„Die Voxtron-Software unterstützt das einmalige Infrastrukturkonzept von innovaphone optimal“, urteilt Jörg Kassermann, Product Sales Specialist bei Voxtron. Über den innovaphone Call Connector habe mobene nun jederzeit die Möglichkeit, neue Filialen, egal wie klein oder groß, sehr effizient und hochverfügbar anzubinden. Dabei könne je nach Leistungsanforderung am jeweiligen Standort die am besten geeignete Anbindung individuell ausgewählt werden.

„Durch den innovaphone Call Connector ist die Enghouse-Gruppe mit der Voxtron-Software aus meiner Sicht in die absolute Enterprise-Architektur aufgestiegen“, erkennt Lars Dietrichkeit, Head of Business Development bei der innovaphone AG, an. Verteilte Architekturen seien sehr einfach zentral steuerbar und hätten durch lokale Notfallroutingmöglichkeiten mehrfache Redundanz serienmäßig eingebaut. Und er setzt noch einen oben drauf: „Da zukünftig auch noch dezentrale Notfallreportings integriert werden, ist aus meiner Sicht diese Omni-Channel-Lösung einzigartig am Markt.“

Zurück zum Thema Betriebskosten. Die Projektdauer – von der Einbindung der PBX-Infrastruktur über die Entwicklung des innovaphone Call Connector und dessen Freigabe bis hin zum finalen Rollout in den mobene-Filialen – betrug insgesamt rund sechs Monate. Davon entfielen rund vier Wochen auf die Installation und Inbetriebnahme des VCCs selbst. Die Schulung der Mitarbeiter, die die neue Software im Tagesgeschäft nutzen würden, erforderte dank der benutzerfreundlichen Bedienbarkeit lediglich eine Stunde, der Schulungsaufwand für die Administration betrug rund 1,5 Wochen.

„Als dynamisch wachsendes Unternehmen wollten wir eine Lösung mit wenig Vorlauf und kurzer Integrations- und Schulungszeit, um schnellstmöglich neue Standorte in Betrieb nehmen zu können“, so Michael Peter von mobene. Mit dem Lizenzmodell, der Philosophie und dem Partnermodell von Enghouse und innovaphone sei dies optimal umgesetzt worden. „Neue Standorte oder akquirierte Unternehmen werden zukünftig ebenfalls mit dieser Lösung ausgerüstet“, kündigt Peter zufrieden an, denn: „Unsere laufenden Betriebskosten konnten wir im Vergleich zur vorherigen Situation um 25 Prozent senken.“ ■

2: Engl., Abk. für Enterprise Resource Planning: Einsatzplanung eines Unternehmens, welche sowohl die personellen Ressourcen umfasst als auch finanzielle, logistische und andere materielle Kapazitäten.



# JUST GET CONNECTED SERVICE-PROFIS

Als starker Partner für CallCenter-Dienstleistungen sind wir Ihr Lotse für den zielgerichteten Dialog mit Ihren Kunden. Gestalten Sie mit uns Ihre Kundenbeziehungen nachhaltig, ob Telefon, E-Mail oder Web-Shop Betreuung. Wir steuern Sie sicher an Ihr Ziel!

**Besuchen Sie uns auf der Call Center World in Berlin  
vom 21.02. – 23.02.2017 in Halle 3 am Stand E14/F11.**

Erfahren Sie mehr auf [www.getaline.de](http://www.getaline.de)  
oder rufen Sie uns an: 040.646 046 0

  
Just get connected

*(ohne Bild)***Michael Peter**

ist seit 2011 Senior Referent für die IT-Infrastruktur der Mobene GmbH & Co. Er ist u.a. zuständig für die Projektplanung und -koordination und betreut auch das Projekt Voxtron Communication Center.

**Lars Dietrichkeit**

ist Head of Business Development bei der innovaphone AG und insgesamt seit 1991 im Kommunikationsmarkt unterwegs. Über die klassischen TK-Systeme und den mehrjährigen Fachvertrieb Contact Center bei ALCATEL hat er das Unified-Communication- und Collaboration-Business bei einem namhaften deutschen Systemhaus mit aufgebaut und weiterentwickelt. Seit 2013 arbeitet er nun für den Spezialisten für IP-Telefonie und Unified Communications mit Sitz in Sindelfingen.

**Jörg Kasselmann**

betreut als Product Sales Specialist bei der Enghouse Interactive AG seit drei Jahren die Partner rund um das Produkt Voxtron Communication Center. Hierbei stehen sowohl die Beratung als auch die vertriebliche Betreuung der Enghouse-Partner und ihrer Endkunden im Fokus. Mit 18 Jahren Erfahrung in der Kommunikationsbranche hat sich Jörg Kasselmann in den letzten Jahren auf den Bereich Contactcenter fokussiert und seine Expertise in diesem Bereich ausgebaut.

**Über mobene:**

Die erst 2011 gegründete Mobene GmbH & Co. KG mit Firmensitz in Hamburg gehört mit einem Umsatz von 2,2 Milliarden Euro und einem Absatzvolumen von nahezu 3,1 Milliarden Liter Kraft- und Brennstoffen sowie rund 7.700 Tonnen Markenschmierstoffen bereits heute zu den Marktführern im Mineralölhandel in Deutschland. Rund 345 Mitarbeiter an rund 30 Standorten bundesweit betreuen mehr als 20.000 gewerbliche und behördliche Verbraucher sowie über 250.000 private Endkunden.

**Über Enghouse:**

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contactcenter, Sprachportale für Selfservice und IVR<sup>1</sup> sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 800 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmern. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Torontoer Börse (TSX) unter dem Symbol „ENGH“ notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich ANDTEK, ARC, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix, Presence Technology, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist. Weitere Informationen finden Sie unter [www.engageinteractive.de](http://www.engageinteractive.de).

1: Engl., Abk. für Interactive Voice Response, ein Sprachdialogsystem, mit dem Anrufer über das Telefon oder andere akustische Medien teil- oder vollautomatisierte natürlichsprachliche Dialoge führen.



# Wir präsentieren: Cloud Intelligence™

IT mit IQ: Mit walter cloud services bekommen Sie ab sofort genau die Cloud-Lösung, die optimal zu den Anforderungen Ihres mittelständischen Unternehmens passt. Sie profitieren nicht nur von den besten Komponenten, sondern auch von der perfekten Kombination der einzelnen Anwendungen: von Avaya über Skype for Business bis zu Dynamics AX. Individuell, intelligent, integriert – und natürlich ganz flexibel as a Service. walter cloud services – mehr Vorteile, mehr Möglichkeiten, mehr Sicherheit.

Und mehr Infos gibt's hier: [waltercloudservices.de](http://waltercloudservices.de)