

OMNICHANNEL

DYNAMISCHE KUNDENKOMMUNIKATION IMMER UND ÜBERALL

Der Hamburger Mineralölhändler mobene kommuniziert standortübergreifend mit einer zentralen Kundeninteraktionslösung von Enghouse Interactive. Anrufe werden schnell und intelligent an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. Die Folge: effizienter Umgang bei den Ressourcen, hohe Zufriedenheit bei Kunden, niedrigere Betriebskosten.

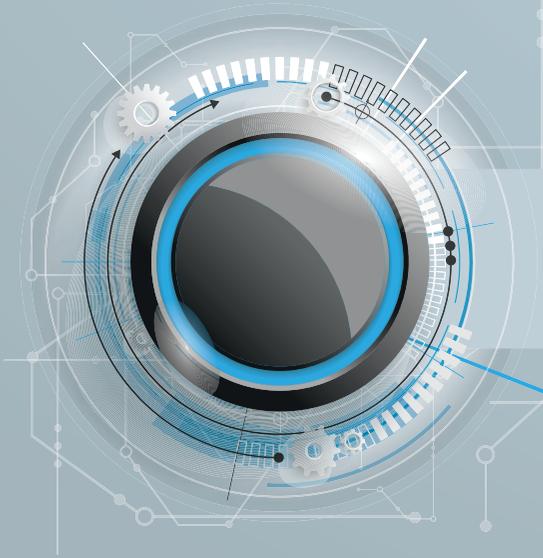
Aus dem Zusammenschluss zweier Unternehmen entstanden, verfügte mobene lediglich über eine heterogene Telekommunikationsanlage mit unterschiedlichen Systemen verschiedener Hersteller. Ohne ACD-System (Automatic Call Distribution) war auch keine vernünftige Verteilung eingehender Anrufe möglich. Waren die Leitungen besetzt, wurden Anrufer nicht an andere Standorte, sondern an ein externes Call Center weitergeleitet. „Wir konnten unsere Ressourcen einfach nicht effizient nutzen“, sagt Michael Peter, Senior Referent IT bei mobene. Eine einheitliche Lösung an allen Unternehmensstandorten mit maximaler Effizienz beim Anrufmanagement sollte diese unbefriedigende Situation aus der Welt schaffen. Die künftige Lösung sollte neben einem hochprofessionellen Anrufmanagement für alle Standorte auch die Möglichkeit bieten, sich optimal an aktuelle und künftige Anforderungen anzupassen und in die bestehende Anwendungslandschaft integrieren zu lassen.

Bei der Suche nach einer geeigneten Lösung fiel die Wahl auf eine IP-Telefonanlage (PBX) der innovaphone AG und die Kundeninteraktionslösung „Voxtron Communication Center“ (VCC) der zur Enghouse AG gehörenden Voxtron GmbH. „Wir wollten deutsche bzw. europäische Hersteller, die technisch ausgereifte Produkte und ein optimales Lizenzmodell bieten“, sagt Michael Peter. Beim „Voxtron Communication Center“ handelt es sich um eine bewährte Omnichannel-Lösung, die – im Falle von mobene – auf der innovaphone-Infrastruktur basiert und Kontakte, also Anrufe, E-Mails, Chats, Fax etc., an zuständige Mitarbeiter innerhalb der gesamten Unternehmensorganisation verteilt. Die Verarbeitung der Anrufe bei mobene

erfolgt dabei dezentral auf den Gateways der jeweiligen Niederlassung. Dort werden bei Bedarf auch Wartefeldansagen abgespielt, sollte der Anruf nicht sofort entgegengenommen werden können. Insgesamt sind rund 165 aktive Agenten in das Contact Center von mobene eingebunden.

Contact Center-Funktionen für alle Standorte

Das „Voxtron Communication Center“ (VCC) umfasst in der Grundausführung bereits alle wesentlichen Funktionsmodule eines Contact Centers inklusive einer webbasierten Administration. Zusätzlich bietet die Omnichannel-Lösung für mobene spezielle Funktionen wie die Verteilung von Anrufen, E-Mails und Video/Chats, Anrufjournal, erweiterte Statusanzeige und Newsticker-Funktion für Agenten, umfangreiches E-Mail-Response-Management, Aufruf und Ansteuerung beliebiger Applikationen wie zum Beispiel eines ERP-Systems, Dashboard für Echtzeit Monitoring etc. Die größte Herausforderung war die optimale Integration des „Voxtron Communication Center“ in das Infrastrukturkonzept der innovaphone PBX. Denn schließlich ging es darum, einer relativ hohen Anzahl von mobene-Filialen alle Contact Center-Funktionen auf Omnichannel-Basis bereitzustellen. Hierfür wurde der „innovaphone Call Connector“ entwickelt. Er verbindet die Voxtron-Software mit der innovaphone-Telefonanlage, und zwar ohne zusätzliche Server-Infrastruktur vor Ort. Das sorgt nicht nur für größtmögliche Effizienz im Anrufmanagement, sondern auch für sehr gute Skalierbarkeit. Dank des minimalen Hardware-Einsatzes und der zentralen Struktur der Contact Center Software können neue Standorte innerhalb kürzester Zeit angebunden werden.



Unsere laufenden Betriebskosten konnten wir im Vergleich zur vorherigen Situation um 25 Prozent senken.

Hohe Flexibilität – niedrige Betriebskosten

„Die Voxtron-Software unterstützt das einmalige Infrastrukturkonzept von innovaphone optimal“, sagt Jörg Kasselmann, Product Sales Specialist bei Enghouse. Über den „innovaphone Call Connector“ habe der Betreiber die Möglichkeit, neue Filialen unabhängig von ihrer Größe sehr effizient und hochverfügbar anzubinden. Je nach Leistungsanforderung am jeweiligen Standort könne die am besten geeignete Anbindung ausgewählt werden. „Durch den ‚innovaphone Call Connector‘ ist die Enghouse-Gruppe mit der Voxtron-Software aus meiner Sicht in die absolute Enterprise-Architektur aufgestiegen“, sagt Lars Dietrichkeit, Head of Business Development bei der innovaphone AG. Verteilte Architekturen seien sehr einfach zentral steuerbar und hätten durch lokale Notfallrouting-Möglichkeiten mehrfache Redundanz serienmäßig eingebaut. „Da zukünftig auch noch dezentrale Notfallreportings integriert

werden, ist aus meiner Sicht diese Omnichannel-Lösung einzigartig am Markt.“

Die Projektdauer – von der Einbindung der PBX-Infrastruktur über die Entwicklung des „innovaphone Call Connector“ und dessen Freigabe bis hin zum Rollout in den mobene-Filialen – belief sich auf rund sechs Monate. Die Installation und Inbetriebnahme der Kundeninteraktionslösung „Voxtron Communication Center“ selbst dauerte rund vier Wochen. Die Einweisung der Mitarbeiter, die die Software im Tagesgeschäft nutzen, erforderte rund eine Stunde, der Schulungsaufwand für die Administration 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“, sagt 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 ebenfalls mit dieser Lösung ausgerüstet“, sagt Peter. Denn: „Unsere laufenden Betriebskosten konnten wir im Vergleich zur vorherigen Situation um 25 Prozent senken.“

Marktführer im Mineralölhandel

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 gehört die mobene GmbH & Co. KG zu den Marktführern im Mineralölhandel in Deutschland. Rund 345 Mitarbeiter an rund 30 bundesweiten Standorten betreuen mehr als 20.000 gewerbliche und behördliche Verbraucher sowie über 250.000 private Endkunden.

AUTOR: -/RED