



Endemol Shine Germany: Schnellzugriff auf alle Daten

Mit einer maßgeschneiderten Contact-Center-Lösung der Enghouse-Marke ANDTEK optimiert das TV-Produktions-Unternehmen seine Geschäftsprozesse.

Die Endemol Shine Germany GmbH, eines der führenden TV-Produktions- und Entertainment-Unternehmen in Deutschland, setzt für seine Bereiche Ticketing und Casting auf eine Kundeninteraktionslösung der zu Enghouse Interactive gehörenden ANDTEK GmbH.

Die Endemol Shine Germany GmbH ist ein führendes TV-Produktions- und Entertainment-Haus mit Hauptsitz in Köln. Das Unternehmen gehört zur internationalen Endemol Shine Group, die weltweit in über 30 Ländern vertreten ist und über 600 Formate aller Genres im Portfolio hat. Endemol Shine Germany produziert jährlich über 5.500 Programmstunden. Dazu zählen u.a. die Quizshow „Wer wird Millionär?“, die Castingshow „Got to Dance“ sowie Doku-Formate wie „Vermisst“, „Julia Leischik sucht: Bitte melde Dich“ oder „Deutschlands bester Bäcker“. Zu den Kunden von Endemol Shine Germany gehören u.a. ARD, ZDF, RTL, SAT.1, Pro7, VOX, Kabel 1 und ORF.

Die Endemol Shine Germany ist als Produzent u.a. auch für das Casting und die Zuschauerkoordination der Shows zuständig. Seit 1996 gibt es hierzu einen Inhouse Kartenservice, der sich um den Vertrieb der Eintrittskar-

ten, die Organisation der Zuschauer und die Betreuung der Gäste vor Ort am Studio kümmert. Das Unternehmen ist also auch Anlaufstelle für alle Zuschauer der von Endemol Shine Germany produzierten Sendungen. Für diese Gesamtorganisation kommt seit Frühjahr 2015 eine neue Contact-Center-Lösung der zu Enghouse Interactive gehörenden ANDTEK GmbH zum Einsatz.

„Die plausibelste Lösung am Markt“

„Wir wollten eine Contact-Center-Lösung mit allen wichtigen Funktionen, die stabil und zuverlässig läuft“, sagt Jörg Klaas, Head of Ticketing bei Endemol Shine Germany. Ein dringend herbeigesehnter Wunsch, denn die bisherige Lösung für das Ticketing war bis zum Maximum ausgeschöpft. Hinzu kam, dass die Anwendung nicht wirklich stabil war und zu den ungünstigsten Zeitpunkten sozusagen den Dienst verweigert hat. „Wir waren relativ schnell am Ende der Fahnenstange angekommen“, sagt Jörg Klaas zurückblickend.

Die Lösung von ANDTEK hingegen, die Endemol Shine Germany jetzt nutzt, laufe stabil „und ist im täglichen Geschäft eine erhebliche Erleichterung“. Daher sei die ANDTEK-Lösung „für uns die plausibelste Lösung, die man bekommen kann“, urteilt Klaas.

Bei der Installation der ANDTEK-Lösung auf die ITK-Umgebung von Endemol Shine Germany galt es, die Mi-

gration in die Microsoft-Umgebung mit Active Directory sowie virtuelle Möglichkeiten auf vorhandene Systeme zu beachten. „Das lief alles reibungslos“, sagt Endemol-Manager Klaas.

„Wir wollten eine Contact-Center-Lösung mit allen wichtigen Funktionen, die stabil und zuverlässig läuft“

Jörg Klaas, Endemol Shine Germany

Konkret kommen drei Bausteine von ANDTEK in redundanter Ausführung, also hochverfügbar, zum Einsatz: Contact Center, Vermittlungsplatz und Sprachaufzeichnung. Das Contact Center nutzt Endemol Shine Germany für die Inhouse-Zuschauerkoordination. Der Vermittlungsplatz ist beim Empfang angesiedelt und vermittelt dort alle zentralen Telefoneingänge für die Firmen-Standorte in Köln und Berlin. Die Sprachaufzeichnung findet Verwendung bei einem Castingverfahren zu einem der Formate von Endemol Shine Germany.

Maßgeschneiderte Rufverteilung für maximale Kundenzufriedenheit

Die Contact-Center-Lösung „AND Desktop CC“ ist eine in bestehende IT-Umgebungen integrierbare Software, die eingehende Anrufe an die Zentralnummer oder den Sammelanschluss verarbeitet und automatisch nach bestimmten Algorithmen an den richtigen Agenten verteilt. Die „Contact Center“-Funktionen übernimmt ein Server des Lösungsanbieters ANDTEK, der über das Netzwerk mit dem Cisco Unified Communication Manager verbunden ist. Beide Komponenten werden an zentraler Stelle direkt über eine Weboberfläche administriert, wobei die Kernfunktionen zusätzlich auch am IP-Telefon zur Verfügung stehen. Die Integration mehrerer Dienste in diesen Server vereinfacht die Administration und reduziert die Einarbeitungszeit für die Verwaltung unterschiedlicher Dienste (Telefonie, Wartefeld, Verzeichnisintegration etc.). Diese Zusammenfassung einer Vielzahl an unterschiedlichen Systemen und bestehender Dienste erlaubt wiederum eine deutlich schnellere Reaktion auf neue Gegebenheiten wie z.B. die Erweiterung und das Management des Systems.

Der Mitarbeiter sieht in Echtzeit auf seinem IP-Telefon den Status der anderen Mitarbeiter seiner Gruppe (z.B.

Anzahl der angemeldeten Mitarbeiter, Erreichbarkeitsquote der Gruppe, Anzahl der Anrufer in der Warteschlange). Damit ist in Zeiten hoher Anrufvolumina ein Lastausgleich zwischen den Mitarbeitern gewährleistet, die dann je nach Qualifizierung in mehreren Gruppen gleichzeitig agieren können.

Zudem lassen sich Supervisor-Telefone in die IP-Umgebung integrieren, um gleichzeitig mehrere Mitarbeitergruppen und deren Auslastung zu überwachen. Supervisor können außerdem auf zusätzliche Services zugreifen wie z.B. statistische Informationen über Mitarbeiter, Anrufe oder Warteschlangen. Für diesen Zweck kann „Contact Center“ nicht nur telefonbasierend, sondern auch als CTI-Variante, also integriert in den PC, verwendet werden.

Die Integration von existierenden Unternehmensverzeichnissen ist ein entscheidendes Kriterium für den effizienten Einsatz eines Contact Centers. Hier bietet die Lösung „AND Desktop CC“ viele Möglichkeiten, um Active Directory, LDAP oder auch Datenbanken direkt anzubinden. Neben der Anbindung von Standard-Verzeichnisdiensten können aber auch Adressverzeichnisse der Telefonanlage oder Microsoft-Exchange-Adressbücher integriert werden. Trotz der vielfältigen Anbindungsmöglichkeiten kann die Vermittlung durch eine einzige Suchanfrage automatisch in allen Datenquellen suchen und erhält sofort eine Anzeige aller gefundenen Kontakte. Die gefundenen Kontaktinformationen können genutzt werden, um Anrufer direkt zu vermitteln.

Schnellzugriff auf unterschiedliche Datenformate

Werden Anrufe zügig abgearbeitet, verbessert dies den Kundenservice und beschleunigt interne Abstimmungsprozesse. Mit der Vermittlungsplatzlösung „AND Desktop AC“ von ANDTEK hat Endemol Shine Germany eine komplette Übersicht aller Telefonteilnehmer im Unternehmen. Telefonanrufe werden sicher an den richtigen Arbeitsplatz geroutet. Denn dank einer intelligenten Suchfunktion („Multiple Quersuche“) lässt sich in Sekundenschnelle feststellen, welcher Teilnehmer in welcher Niederlassung, in welcher Abteilung und in welchem Raum sitzt. Dies ist dann von großem Wert, wenn beispielsweise ein bestimmter Telefonarbeitsplatz belegt oder nicht besetzt ist und schnell ein alternativer Ansprechpartner gefunden werden muss. Auf diese Weise ist es möglich, den Anrufer direkt an den richtigen Kontakt weiterzuleiten.

Die Mitarbeiter können auf mehrere Datenquellen parallel zugreifen und dort nach Hunderttausenden von Einträgen blitzschnell suchen – via IP-Telefon, Webbrowser oder PC. Um die Herkunft der Daten müssen sich die Mitarbeiter nicht weiter kümmern. Selbst unterschiedlich formatierte Daten, z.B. Telefonnummern mit/ohne Länder- oder Ortsvorwahlen bzw. Sonderzeichen stellen kein Problem dar. Denn ein großer Vorteil der Vermittlungsplatzlösung liegt in der Integrationsmöglichkeit von unterschiedlichsten Formaten existierender Unternehmensverzeichnisse. Angebunden werden können wie auch bei der Contact-Center-Lösung u.a. Active-Directory- und LDAP-Verzeichnisse, SQL-Datenbanken, MS Exchange Server (Adressbücher) und Communications-Manager-Benutzerdatenbanken. Neben der Anbindung von Standard-Verzeichnisdiensten können zusätzlich Adressverzeichnisse der Telefonanlage oder MS-Outlook-Kontakte integriert werden.

Sprachaufzeichnung optimiert Qualität

Für Casting-Verfahren nutzt Endemol Shine Germany u.a. das Sprachaufzeichnung-Modul „AND Recorder“ von ANDTEK. Gespräche können entweder permanent oder nach Bedarf aufgezeichnet werden, zum Beispiel bei bestimmten Rufnummern oder geschäftskritischen Gesprächen. Aufgezeichnete Telefongespräche lassen sich standortunabhängig abrufen. Entweder direkt über das IP-Telefon oder aber als Sprachdatei am PC. Ein Gespräch wird immer von Beginn an aufgezeichnet, selbst wenn der Mitarbeiter erst während eines Telefonates die Aufzeichnung aktiviert. Diese Funktion erlaubt die Rekonstruktion des genauen Wortlautes und damit eine entsprechend schnelle Reaktion. Die Aufzeichnungslösung „AND Recorder“ entspricht in Ableitung handels- und steuerrechtlicher Vorschriften der Revisionsicherheit. Damit ist garantiert, dass derart aufgezeichnete Gespräche vor Gericht in vollem Umfang Bestand haben.

Neben der Dokumentation der geführten Telefonate bietet die Lösung weitere Vorteile: Die Mitarbeiter können am Beispiel von aufgezeichneten Kundengesprächen ihre

Qualität und Effizienz steigern und damit die Produktivität erhöhen. Anhand von praktischen Beispielen aufgezeichneter Gespräche werden Mitarbeiter darin geschult, sich auf ihre telefonischen Kundenkontakte optimal vorzubereiten. Die Sprachaufzeichnung verbessert die Sensibilität der Mitarbeiter über die in Gesprächen mitgeteilten Informationen.

„Sauberer Workflow“

Die Lösung von ANDTEK mit ihren Modulen Contact Center, Vermittlungsplatz und Sprachaufzeichnung bietet im praktischen Einsatz sehr große Vorteile und einen hohen Nutzwert, vor allem gegenüber dem Vorgängersystem. Denn während dieses „viel Kraft gekostet und nicht kalkulierbar war, laufen die Prozesse bei uns jetzt wieder sauber und ermöglichen einen saubereren Workflow im Tagesgeschäft“, sagt Jörg Klaas von Endemol Shine Germany.

Für das Ticketing konnten die Endemol-Mitarbeiter die ANDTEK-Lösung schnell einsetzen und sinnvoll nutzen. „Was die Schulung der Mitarbeiter angeht, ist die Anwendung bei einem gewissen technischen Grundverständnis einfach zu verstehen“, sagt Jörg Klaas.