



Enghouse Interactive

Immer Ihr bester Kontakt



LichtBlick
Generation reine Energie

Überblick

BRANCHE

Energieversorgung

ZIELE

Qualitäts- und Effizienzsteigerung im Kundenservice durch agile Einbindung aller Geschäftsprozesse in die Cloud

LÖSUNG

Voxtron Communication Center aus der Cloud

VORTEILE

- **Collaboration:** Skype for Business schafft Transparenz in der gesamten Organisation
- **Mehr Flexibilität und Produktivität im Contact Center durch Remote-Zugriff**
- **Echtzeitkontrolle** verschafft optimalen Überblick über Serviceprozesse und garantiert Dienstleistungsqualität

CASE STUDY LICHTBLICK

LichtBlick setzt beim Kundenservice auf die Cloud. Mit der Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive optimiert der Ökostrom-Marktführer sein Qualitätsmanagement.

Die LichtBlick SE ist nicht nur Pionier und Marktführer in Sachen saubere Energie in Deutschland, sondern auch leuchtendes Vorbild für exzellenten Kundenservice. Technisch immer am Puls der Zeit verfolgt das Hamburger Unternehmen mit seiner individuellen Contact-Center-Lösung konsequent seine Strategie, in naher Zukunft alle Geschäftsprozesse in die Cloud zu verlegen.

Mit der Vision „Ökostrom für alle“ startete vor 20 Jahren die LichtBlick SE mit gerade einmal acht Kunden in den Energiemarkt. Heute ist das Unternehmen mit Sitz in Hamburg der führende Anbieter für Ökostrom und -gas in Deutschland.

Der Branchenprimus schreibt seine Dominanz auf dem Öko-Energiemarkt einerseits seinen Spitzen-Produkten, andererseits seinem Top-Kundenservice zu. In der Tat ist LichtBlick in den vergangenen Jahren regelmäßig und mehrfach für seinen vorbildlichen Service ausgezeichnet worden. Mehr als eine Million Kunden sind Beleg für diese positive Bilanz.

Cloud statt On-Premises

Dieser Erfolg in puncto Service ist eng verbunden mit der Technikaffinität des Unternehmens. Seit seiner Gründung legt LichtBlick größten Wert auf die Digitalisierung und sorgt dafür, dass Management und Kommunikationssysteme optimal auf die Bedürfnisse von Mitarbeitern und Kunden zugeschnitten sind.

„Wir wollen dem Kunden zu jeder Zeit eine qualitativ hochwertige Beantwortung seiner Fragen und Probleme bieten.“

SEBASTIAN WITTHÖFT, IT-Administrator, LichtBlick SE

„Wir wollen dem Kunden zu jeder Zeit eine qualitativ hochwertige Beantwortung seiner Fragen und Probleme bieten“, sagt Sebastian Witthöft. Erforderlich hierfür, so der IT-Administrator bei LichtBlick, sind künftig modernste ITK-Lösungen aus der Cloud, denn es ist die Strategie des Unternehmens, bis zum Jahr 2020 die Hardware von der lokalen Software-Nutzung (On-Premises) komplett abzukoppeln.

Mangels passender Schnittstellen musste daher die bisherige Contact-Center-Lösung ersetzt werden, zumal die Einführung von Skype for Business und Office 365 vorgesehen war. Insbesondere musste es möglich sein, bestehende System wie z.B. die TK-Anlage zu integrieren und die Firewall-Regeln gesondert zu konfigurieren, da die Agenten des Contact Center den Client über unterschiedliche Netze nutzen (Intranet, VPN-Client, öffentliches Netz). Eine schrittweise, agile und unkomplizierte Umstellung auf eine reine Cloud-Architektur, in welche die Mitarbeiter im Kundenservice sukzessive eingebunden werden, war eine weitere zwingende Voraussetzung.

„Das ‚Voxtron Communication Center‘ aus der Cloud bietet sowohl die Vorteile eines modularen Systems als auch die Möglichkeit, passgenau nur die tatsächlich genutzten Leistungen abzurechnen.“

SEBASTIAN WITTHÖFT, IT-Administrator, LichtBlick SE

Schnittstelle zu Skype for Business

Die Entscheidung für die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ (siehe Kasten) von Enhouse Interactive begründet Sebastian Witthöft so: „Das ‚Voxtron Communication Center‘ aus der Cloud bietet sowohl die Vorteile eines modularen Systems als auch die Möglichkeit, passgenau nur die tatsächlich genutzten Leistungen abzurechnen.“

Implementiert wurde die neue Omnichannel-Lösung vom TK-Anbieter und Enhouse-Vertriebspartner SNcom, den mit LichtBlick eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit im Telekommunikationsbereich verbindet.

Die größte Herausforderung war es laut SNcom, die lokale TK-Anlage in die Cloud-Lösung zu integrieren. Dazu wurde ein lokales, virtuelles Voice Gateway genutzt. Nennenswerte Beeinträchtigungen während der Live-Schaltung gab es nach Angaben von Sebastian Witthöft keine. „Bei kleineren Problemen hat SNcom immer sehr zeitnah und richtig reagiert.“

Gegenüber der Vorgängerlösung bietet das „Voxtron Communication Center“ die Möglichkeit der Integration von Skype for Business (SfB.)*

Perfektes Kommunikationsmanagement

Die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enhouse Interactive bietet intelligentes Routing für eine unkomplizierte Kommunikation über alle Kanäle, reduzierte Betriebskosten durch vereinfachte Administration sowie innovative Zusatzfunktionen für hohe Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterbindung. Die Software verteilt Kontakte (Anrufe, E-Mails, Chats etc.) an zuständige Mitarbeiter innerhalb der gesamten Unternehmensorganisation. In der aktuellen Version mit integriertem Skype for Business vereint die Lösung unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung und erlaubt damit echte Omnichannel-Kommunikation zwischen Kunden und Contact-Center-Mitarbeiter (Sprache, Instant Messaging, Video, Chat). So können Kundenkontakte jeglicher Couleur nahtlos und kanalübergreifend über das Contact Center geroutet werden.

*) LichtBlick setzte SfB in 2018 noch nicht im vollen Umfang ein, da der entsprechende Cloud-Connector noch nicht implementiert wurde. Interimsweise liefen TK-Anlage und SfB parallel.

Kundenorientierung – immer und überall

Rund 75 Agenten von LichtBlick nutzen das „Voxtron Communication Center“ aus der Cloud für die Inbound-Telefonie auf 13 Hotlines. Um den Service für die Kunden noch zu steigern, sind die Optionen eines Rückrufes auf der Website, die E-Mail-Integration sowie die Einbindung von MS Dynamics die nächsten Steps.

Die Enghouse-Lösung beinhaltet zudem ein Qualitätsmanagement-Modul ‚QMS‘, welches die Gespräche aufzeichnet und analysiert. Das nutzt LichtBlick regelmäßig zu Schulungszwecken. „Wir können damit die Servicequalität noch weiter verbessern“, sagt Sebastian Witthöft.

Neben der Implementierung des „Voxtron Communication Center“ hat SNcom gleichzeitig die technischen Voraussetzungen für die Integration von Homeoffice Arbeitsplätzen geschaffen. „Technisch sind diese in der Cloud-Lösung heute deutlich besser abzubilden und bieten eine tiefer gehende Integration in die gesamte Unternehmenskommunikation.“ sagt Stefan Glomb von der SNcom. Die individuelle Sfb-Synchronisation sorgt dafür, dass der Agentenstatus auf der TK-Anlage als auch auf Sfb abgebildet wird und das im Unternehmen vor Ort als auch im Homeoffice.

„Mit der verfolgten Cloud-Strategie liegen wir voll im Trend.“

SEBASTIAN WITTHÖFT, IT-Administrator, LichtBlick SE

80/20-Servicelevel

Die Installation der neuen Cloud-Lösung war nach rund sechs Wochen erfolgreich beendet. „Wir haben zuerst ein kleines Team mit einer Hotline migriert und nach einer Testphase von zwei Wochen ganz umgestellt“, sagt Sebastian Witthöft. Seinen Angaben nach erfüllt die Enghouse-Lösung den Qualitätsanspruch von LichtBlick vollumfänglich. In der Kundenkommunikation werde der geforderte Servicelevel von 80/20 problemlos erreicht. Das heißt, dass durchschnittlich 80 Prozent aller Anrufer weniger als 20 Sekunden warten müssen, bis sie an einen kompetenten Mitarbeiter durchgestellt werden.

Weitere Vorteile dieser Contact-Center-Lösung sieht LichtBlick gegenüber dem vorherigen System in der deutlich höheren Stabilität, sowie der Verbesserung der Performance im Kundenumgang. Dies wird ermöglicht aufgrund der reibungslosen Integration anderer Systeme wie z.B. des CRM-Systems, in welchem alle relevanten Kunden- und Vertragsdaten sowie Kontakthistorien gespeichert sind.

Ruft beispielsweise ein Kunde über seine im System gespeicherten Telefonnummer an, werden dem Servicemitarbeiter alle relevanten Daten zur Verfügung gestellt und das Gespräch kann schneller und effizienter für den Kunden gestaltet werden.

Einen weiteren besonderen Nutzwert bieten zudem die individuell anpassbaren Dashboards mit ihren Übersichten und Steuerungsmöglichkeiten für die Teamleiter.

Ein finanzieller Einspar-Effekt wird nach Darstellung von Sebastian Witthöft zum Tragen kommen, wenn „der Skype-Connector implementiert sein wird, da wir dann kein System mehr On-Premises haben, das separat gewartet werden muss.“

Das dürfte im kommenden Jahr der Fall sein, denn bis zu diesem Zeitpunkt will LichtBlick das On-Premises-Modul abgelöst haben.

„Mit der verfolgten Cloud-Strategie liegen wir voll im Trend“, sagt Sebastian Witthöft. Auch die Automatisierung von Prozessen habe hohe Priorität. „Wir wollen daher die Contact-Center-Lösung ‚Voxtron Communication Center‘ agil erweitern“, so der IT-Experte. Ziel: In der Softwareentwicklung die Transparenz und Flexibilität so zu erhöhen, dass künftige Systeme noch schneller zum Einsatz kommen können.



SNcom GmbH

Moselstraße 18

41464 Neuss

DEUTSCHLAND

Telefon +49 2131 52377-0

info@sncom.de

www.sncom.de



**Enghouse
Interactive**

Enghouse AG

Neumarkt 29-33

04109 Leipzig

DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530

0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de