



Enghouse Interactive

Immer Ihr bester Kontakt



Sedgemoor
IN SOMERSET

Überblick

BRANCHE

Kommunalverwaltung

ZIELE

Steigerung der betrieblichen Effizienz und Verbesserung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen

LÖSUNG

Enghouse Interactive Communications Center und Quality Management Suite

VORTEILE

- **Collaboration: Skype for Business schafft** Transparenz in der gesamten Organisation
- **Mehr Flexibilität im Contact Center** durch Remote-Zugriff
- **Echtzeitkontrolle** verschafft optimalen Überblick über Serviceprozesse und garantiert Dienstleistungsqualität
- **Hohes Vertrauen** seitens der Öffentlichkeit durch hohe Servicekompetenz wie z.B. schnelle Weiterleitung an den richtigen Mitarbeiter

CASE STUDY SEDGEMOOR DISTRICT COUNCIL

Öffentliche Verwaltung: Transparenter Kundenservice mit Omnichannel-Lösung von Enghouse Interactive und integriertem Skype for Business

Mehr Effizienz und bessere Qualität der öffentlichen Dienstleistungen. Dieses Ziel setzte sich der Sedgemoor District Council, ein Verwaltungsbezirk im Südwesten Englands. Mit der bestehenden Contact-Center-Lösung, war der Council zunehmend unzufrieden. Sie war, mit einer technisch überholten analogen Telefonanlage verbunden, den Ansprüchen der Zeit einfach nicht mehr gewachsen. Darüber hinaus gab es Probleme mit der Tonqualität der Anrufe, was sich unweigerlich auf die Qualität des Kundenservice auswirkte. Gewünscht war daher ein modernes System, das die Zusammenführung aller Kommunikationskanäle unterstützt und zudem mit Skype kompatibel sein sollte.



Die Entscheidung fiel auf das Enghouse Interactive Communications Center (EICC) mit integrierter Skype for Business-Umgebung. Innerhalb von zwei Wochen hat der Council das System in Betrieb genommen. Seit der Installation der Enghouse-Lösung hat sich die Kundenkommunikation beim Council völlig geändert. Dank EICC werden Anrufer schnell an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet – ein Vertrauensbonus seitens der Öffentlichkeit in ihre Verwaltung.

Durch die Umstellung auf eine digitale Umgebung und den Einsatz der hoch effizienten EICC-Lösung kann der Council größere Anrufvolumen im Contact Center verarbeiten. Die Anrufer profitieren von kürzeren Wartezeiten und der schnelleren Bearbeitung ihrer Anliegen und Anfragen.

Auf der Wunschliste: Omnichannel-Kommunikation mit Skype for Business

Der Sedgemoor District Council besteht seit 1974. Ihm gehören die Stadt- und Gemeinderäte von 54 Kleinstädten und Landdörfern an, die zusammen etwa 55.000 Haushalte umfassen. Wie die meisten regionalen Verwaltungsorgane will der Council seinen Bürgern mit möglichst geringen Mitteln das bestmögliche Kundenerlebnis und optimale Dienstleistungsqualität bieten. Den Verantwortlichen war klar, dass dies nur dann erreicht werden konnte, wenn das in die Jahre gekommene Contact Center einer kompletten Frischzellenkur unterzogen werden würde. Erforderlich war ein modernes System, das die Zusammenführung aller Kommunikationskanäle unterstützt und zudem mit Skype kompatibel ist.

„Was uns von Beginn an bei EICC am meisten beeindruckt hat, war die Möglichkeit der Integration von Skype for Business.“

GARETH DENSLOW, Contact-Center-Manager,
Sedgemoor District Council

Folgende Anforderungen beinhaltete die Ausschreibung:

- Integration von Skype for Business (SfB)
- Unterstützung der Fernarbeit
- Verbessertes Zugang der Bürger zu den Dienstleistungen des Councils
- Niedrigere Betriebskosten als bei der bisherigen Contact-Center-Lösung

Modular, flexibel, benutzerfreundlich

Nach der Prüfung verschiedener Optionen entschied sich der Council für das Enghouse Interactive Communications Center (EICC) mit integrierter Skype-for-Business-Umgebung. Diese modulare und flexible Lösung bietet Nutzern die Möglichkeit, Funktionen individuell nach Anforderungen und Budget hinzuzufügen.

„Da wir erst kurz zuvor SfB in der gesamten Organisation eingeführt hatten, war die Möglichkeit zur Integration von SfB eine Grundvoraussetzung bei der Anschaffung eines neuen Systems“, sagt Gareth Denslow, Contact-Center-Manager beim Sedgemoor District Council. Bei der Präsentation zeigte sich deutlich die Benutzerfreundlichkeit des Systems. „Das war entscheidend für uns, weil uns wichtig war, dass die Agenten gern mit der neuen Lösung arbeiten und sich schnell damit zurechtfinden“, sagt Denslow.

„Wir wollten ein System, dessen Funktionsweise den Nutzern vertraut ist, das uns aber gleichzeitig die Möglichkeit bietet, neue Funktionen hinzuzufügen, wenn wir sie brauchen.“

GARETH DENSLow, Contact-Center-Manager,
Sedgemoor District Council

Problemlose Installation und Inbetriebnahme

Dem Sedgemoor District Council war es wichtig, das System rasch einzurichten und in Betrieb zu nehmen. Der Unified-Communications-Spezialist Exactive stellte sich dieser Herausforderung und erledigte die Implementierung vor Ort in Zusammenarbeit mit Enghouse Interactive und dem internen Council-Team reibungslos und effizient. Binnen zwei Wochen war der Prozess abgeschlossen, die Inbetriebnahme konnte beinahe unmittelbar nach der Installation erfolgen.

Vor der EICC-Implementierung hatte Exactive beim Sedgemoor District Council bereits SfB installiert. Die Implementierung selbst wurde in zwei separaten Contact Centern durchgeführt: Einerseits dem Haupt-Center des Council, das Anfragen zu einer breiten Palette öffentlicher Dienstleistungen bearbeitet (darunter Council-Steuern, Unternehmenssteuern, Planen und Bauen, Umwelt und Gesundheit). Andererseits dem Center des Wohnungsanbieters „Homes in Sedgemoor“. Dieses ist verantwortlich für die Betreuung der insgesamt rund 4.200 Objekte des Council-eigenen Immobilienbestandes. Diese beiden Stellen nutzen die installierten Systeme gemeinsam, und zu Spitzenlastzeiten können Anrufe bei „Homes in Sedgemoor“ an das Haupt-Center weitergeleitet werden, um die Wartezeiten für die Bewohner zu reduzieren.

Weil die Verwaltung das System so rasch wie möglich in Betrieb nehmen wollte, wurde der Schulungsprozess kurz und zielgerichtet nach dem „Train the Trainer“-Prinzip durchgeführt – dank der Benutzerfreundlichkeit des EICC kein Problem. Seit der Inbetriebnahme läuft das System effizient. Die wenigen Anrufe bei den Support-Teams von Enghouse Interactive und Exactive konnten immer und jederzeit schnell und wirksam bearbeitet werden.

Weniger Kosten, besserer Service, höhere Kundenzufriedenheit

Das EICC-System von Enghouse Interactive brachte dem Council eine Reihe von Vorteilen. Die Verantwortlichen nennen u.a. die Unterstützung des flexiblen Fernzugriffs sowie die deutlich höhere Stabilität im Vergleich zum vorherigen System. Insgesamt erleichtert die Integration von Skype for Business die Zusammenarbeit und sorgt für mehr Effizienz und Produktivität im Contact Center und in der gesamten Verwaltung.

Aktuell führt Sedgemoor Laptops (Windows 10) für alle Kundendienstmitarbeiter ein. Damit können die Agenten erstmals in einer flexiblen virtuellen Welt arbeiten und ihre Arbeit selbst dann fortsetzen, wenn die Einrichtungen des Council von einem Stromausfall betroffen sein sollten.

Die Umstellung auf die kostengünstigere digitale Technik und die Verwendung des Netzwerkprotokolls Session Initiation Protocol (SIP) zur Unterstützung von Voice over IP (VoIP) spart Kosten und erlaubt es dem Council, mehr Telefonanschlüsse für Kundenanrufe bereitzustellen. „Dieser Aspekt ist uns sehr wichtig, um das Vertrauen der Öffentlichkeit in unsere Dienstleistungen zu stärken“, so Denslow.

Nicht unerwähnt bleiben sollte, dass seit der Installation der Enghouse-Lösung die Anrufvolumina zugenommen haben, während die Anrufzeiten dank der Integration von Skype for Business verringert werden konnten, weil die Agenten eingehende Anrufe nun viel schneller an Fachexperten weiterleiten können. Zusätzlicher Vorteil: Dank dem Sfb-Anwesenheitsstatus können die Agenten vor der Weiterleitung sehen, welche Ansprechpartner verfügbar sind. Außerdem wurden seit der Installation des neuen Systems die Lizenzierungskosten und – durch die Umstellung des analogen ISDN-Anschlusses auf SIP – die Anrufrkosten gesenkt.

„Immer mehr Kunden wissen, dass wir ein zuverlässiges Telefonsystem eingerichtet haben und sie schnell und einfach einen kompetenten Mitarbeiter erreichen können. Wir glauben, dass die Zufriedenheit der Anrufer bereits gestiegen ist, und wir gehen davon aus, dass sich dieser Trend zukünftig fortsetzen wird.“

GARETH DENSLOW, Contact-Center-Manager,
Sedgemoor District Council

Qualitätsmanagement sichert hohes Service-Niveau

Neben dem EICC setzt der Council auch die Quality Management Suite (QMS) von Enghouse Interactive ein. Damit ist es möglich, Anrufe zu überwachen und Berichte zu prüfen, um sicherzustellen, dass die Qualität der erbrachten Dienstleistungen jederzeit möglichst hoch ist.

„Der große Vorteil für uns ist auch hier die Benutzerfreundlichkeit. Mit der Lösung lassen sich Anrufe sehr einfach anhören und prüfen“, sagt Gareth Denslow. „So können wir für eine zufriedenstellende Qualität unserer Dienstleistungen sorgen. Seit der Einführung haben wir auch feststellen können, dass die Berichtsfunktion intuitiv und sehr hilfreich ist – besonders, wenn wir gebeten werden, Daten zu Anrufvolumen und Anruftypen bereitzustellen.“

Ausblick

Mit Blick auf die Zukunft hat der Council auch eine Webchat-Funktion in das Enghouse-System eingeführt und die Integration in die Website der Einrichtung vorgenommen.

Die Unterstützung von Enghouse bei der Implementierung hat Gareth Denslow beeindruckt: „Enghouse hat sich beim Vorgehen zur Implementierung der Funktion sehr geduldig und flexibel gezeigt. Wir sind zuversichtlich und setzen auf diese Hilfsbereitschaft, sollten wir später bei der Inbetriebnahme Fragen haben.“

Für die Zukunft hegt der Council große Pläne. „2018 möchten wir das CRM-System für unser Contact Center ersetzen und eine neue Lösung im gesamten Council einführen“, erläutert Craig Wilkins, Head of Information Systems im Council. Durch die Integration mit dem EICC-System sollen eine Reihe zusätzlicher Funktionen wie Bildschirm-Pop-Ups oder E-Mail-Routing/SMS eingeführt werden, um die Bandbreite der Optionen für die Contact-Center-Agenten zu vergrößern und gleichzeitig die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern.

„Mithilfe des EICC von Enghouse Interactive blicken wir zuversichtlich in die Zukunft.“

CRAIG WILKINS, Head of Information Systems,
Sedgemoor District Council



**Enghouse
Interactive**

Enghouse AG

Neumarkt 29–33

04109 Leipzig

DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530

0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de

