

DE

# Success Story. Mediaprint.

Kapsch steigert die unternehmerische Kommunikationsleistung durch integrierte ICT-Gesamtlösungen.



always one step ahead

## Mediaprint – publiziert mit großem Publikum.

Der österreichische Zeitungs- und Zeitschriftenverleger Mediaprint gilt als Österreichs größtes Printmedienhaus. Der Konzern verlegt unter anderem die Kronen Zeitung sowie den Kurier und deckt durch seine Größe und Vielfältigkeit mehr als die Hälfte des Tageszeitungs-Lesermarktes in Österreich ab. Mediaprint

## Größeres Publikum durch eine größere Plattform.

Wer im täglichen Geschäft eine breite Masse erreichen möchte, muss auch seine Kommunikation vereinheitlichen

### Die Aufgabenstellung:

- Vereinheitlichung der Contact-Center-Bereiche Voice Inbound und Outbound, SMS und E-Mail
- Entlastung der Inbound-Agenten
- Optimierung der Outboundressourcen
- Parallelisierung von In- und Outbound
- Prozesskostenoptimierung
- Kundenserviceverbesserung

### Die Herausforderungen:

- Migration bei laufendem Vollbetrieb
- hoher Integrationsgrad (technisch und organisatorisch) und hohe Projektkomplexität
- kurze Projektdurchlaufzeit von nur 9 Monaten
- Vereinigung unterschiedlicher Anforderungen der beteiligten Unternehmen in einer Lösung

## Darum vertraut Mediaprint auf Kapsch.

„Kapsch bot als einziges Unternehmen eine vollintegrierte Gesamtlösung für die Bereiche Telefonie In- und Outbound, Callcenter, IVR und Management Cockpit. Der rege Kontakt zwischen uns und den betreuenden Kapsch Mitarbeitern und das beste Preis-Leistungs-Verhältnis haben unsere Erwartungen in technischer und organisatorischer Hinsicht inhaltlich übertroffen.“



Horst Pensold, MSc, MBA  
(Leitung Vertrieb, Mediaprint)

stellt firmenübergreifend ICT-Services bereit, um eine optimale Kommunikation in und mit einem solch großen Medienpool aufrechtzuerhalten, hat sich die Mediaprint-Geschäftsführung entschieden, gemeinsam mit Kapsch eine vollintegrierte Gesamtlösung für ein modernisiertes Contact-Center zu entwickeln.

und kanalisieren. Eine Herausforderung, wie gemacht für die ICT-Spezialisten von Kapsch.

- Use-Case-Beratung und Anforderungsdefinition
- Durchführung eines Pilotprojekts
- Phasenumsetzung
- laufende Systemoptimierung
- Projektleitung und Projektcontrolling
- Abnahme und Überführung in den kundenseitigen Betriebsprozess

### Die Lösungen:

- Implementierung einer einheitlichen Multichannel-Contact-Center-Plattform des Herstellers Voxtron
- Einrichtung einer einheitlichen Systemoberfläche und eines Management-Cockpits
- lokaler Gateway für den Provideranschluss bei allen Standorten
- Kampagnenmanagement durch Implementierung eines CRM-Systems, das direkt mit dem Abonnement-System interagiert

### Ihr Mehrwert:

- Abwicklung von Anfragen wie z. B. Adressänderungen im Self-Service durch vollautomatisierten Abo-Prozess und innovative Sprachportallösung
- Implementierung, ohne den Betrieb zu unterbrechen
- Entlastung des Personals

**MEDIA**print



**Kapsch BusinessCom** ist verlässlicher ICT-Servicepartner für mehr als 17.000 Unternehmen in Österreich, Zentral- und Osteuropa und deckt mit seinem Lösungsportfolio sowohl Informationstechnologie als auch Telekommunikation ab. Kapsch. Always one step ahead.

**Kapsch BusinessCom AG** | Wienerbergstraße 53 | 1120 Wien | Telefon +43 50 811 0 | Fax +43 50 811 9999  
E-Mail [kbc.office@kapsch.net](mailto:kbc.office@kapsch.net) | [www.kapschbusiness.com](http://www.kapschbusiness.com) | [www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)