

AUS DER PRAXIS

Fallstudie, Oktober 2009

Effiziente Geschäftsprozesse im Customer Care Center der Lechwerke

Zukunftssichere TK-Plattform für Kundenservice und Firmenkommunikation

Die Lechwerke AG (LEW) ist als regionaler Energiedienstleister für rund 500.000 Kunden in Bayern und Teilen Baden-Württembergs tätig. Alle telefonischen und schriftlichen Anfragen und Belange von Kunden, Bürgern und Interessenten beantwortet ein eigenes Customer Care Center am LEW-Hauptsitz in Augsburg. Über dieses Kundencenter laufen etwa 250.000 Kundenkontakte pro Jahr. Die LEW TelNet, ein Tochterunternehmen der Lechwerke AG, hat die vorhandene TK- und Call-Center-Lösung durch eine neue ersetzt. Das neue System ist nicht nur lückenlos in die bestehende Kommunikationsinfrastruktur der Lechwerke integriert. Es leistet auch einen wesentlichen Beitrag, um Abläufe und Prozesse innerhalb des Customer Care Centers deutlich zu verbessern.

Ausgangssituation und Kundenanforderungen

In den vergangenen Jahren arbeiteten die Kundenbetreuer im Customer Care Center der Lechwerke mit einem Call-Center-System des Herstellers Aspect. Die Anlage war nicht in die übrige Siemens-Telekommunikations(TK)-Infrastruktur der LEW eingebunden. Nachdem der Hersteller den Wartungsservice für dieses System einstellte, wurde die TK-Technik im Customer Care Center auf den Prüfstand gestellt. Die Ziele: Durch eine umfassende Modernisierung die Effizienz des Kundenservice zu verbessern und mögliche Einsparpotenziale nutzen. „Für ein Nachfolgersystem des bisherigen Herstellers wären neue Softwarekomponenten und umfangreiche Investitionen in neue Hardware nötig gewesen, deshalb war diese kleine Lösung wenig sinnvoll“, berichtet Bernhard Paul, Leiter des Customer Care Center der LEW. „Uns ging es um eine echte Weiterentwicklung der Technik, die uns bei unseren Aufgaben eine bessere Unterstützung bietet.“ LEW TelNet wurde als Dienstleister beauftragt, entsprechende Lösungen zu prüfen. Eine der grundlegenden Anforderungen dabei: Die neue Lösung in die bestehende, gut ausgebaute Kommunikationsinfrastruktur der LEW

zu integrieren, um die Flexibilität des Systems zu erhöhen und Synergien zu nutzen.

LEW TelNet hatte für die LEW-Gruppe bereits einen Telefonanlagenverbund konzipiert und eingerichtet, über den - bis dato mit Ausnahme des Customer Care Center - die gesamte Kommunikation abgewickelt wird. Alle Unternehmensstandorte sind dazu in einem leistungsstarken TK-Netz verknüpft: Der Anlagenverbund mit 4.200 Ports, 3.700 Nebenstellen sowie 470 Modems und 230 Fax-Anschlüssen baut auf mehreren Siemens HiPath 4000 Systemen auf. Er ist unter anderem mit sieben Tradingplätzen für die Netzleitstelle, einem VoiceMail Server für 400 Teilnehmer und einem zentralen Gebührenabrechnungssystem ausgestattet. Das Dienstleistungspaket der LEW TelNet umfasst neben der Inbetriebnahme und Wartung auch Services wie die Entstörung der Systeme oder die Installation von Softwareupdates. Ganz bewusst wurde der Anlagenverbund durchgängig mit Systemen eines einzigen Herstellers aufgebaut: Komponenten der Siemens Produktfamilien HiCom und HiPath. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass alle Funktionen genutzt und Softwareupdates oder zusätzliche Features problemlos eingerichtet werden können, ohne dass die Schnittstellen aufwändig an Teilsysteme anderer Hersteller angepasst werden müssen.

Lösungsansatz und Kundennutzen

Um eine reibungslose Integration der neuen Lösung in das bestehende System zu gewährleisten, setzte LEW TelNet mit dem HiPath Pro Center auch bei der Neueinrichtung des Call-Center-Systems auf den Hersteller Siemens. Diese Basis Komponente lässt sich nicht nur direkt an eine der Siemens HiPath 4000 Systeme in der Augsburger LEW-Zentrale anbinden. Sie hat auch einen weiteren Vorteil: Für die Agentenplätze sind keine separaten Endgeräte mehr notwendig.

„Die Agentenplätze können flexibel an den Bedarf angepasst werden. Call-Center-Plätze können auch an verschiedenen Unternehmensstandorten

Die Lösung im Überblick

- > Skalierbare Call-Center-Lösung mit aktuell 120 Agentenplätzen, nach Bedarf jederzeit erweiterbar
- > Keine separate Hardware für den Betrieb der Agentenplätze erforderlich
- > Direkte Einbindung des Customer Care Center in den bestehenden TK-Anlagenverbund
- > Möglichkeiten zur Integration von Sprach- und Datendiensten ohne Medienbrüche
- > Optimale Anbindung an die zentrale TK-Infrastruktur durch Verwendung von Systemkomponenten desselben Herstellers

Die Vorteile für die Lechwerke

- > Geringere Investitionskosten wegen des Betriebs auf vorhandenen Endgeräten und Netzwerkressourcen
- > Möglichkeit zur flexiblen und standortunabhängigen Einrichtung von Agentenplätzen
- > Effizienzgewinn im Customer Care Bereich durch verstärkte Sprach-Daten-Integration
- > Betrieb und Wartung des gesamten Anlagenverbunds durch einen, vor Ort ansässigen Partner, die LEW TelNet

oder für das Home Office eingerichtet werden“, sagt Rudolf Schmaus, Leiter des Bereichs TK-Anlagen bei der LEW TelNet. Um typische Anwendungen zu nutzen, wird eine vorhandene Nebenstelle über einen Client des Call-Center-Servers mit dem Arbeitsplatzrechner gekoppelt. Der Bildschirm zeigt dem Agenten dann alle nötigen Informationen wie die eingehenden Anrufe oder den Status der Kollegen. Zur Annahme eines Gesprächs genügt ein Mausklick. Zusätzlich hat der Mitarbeiter via Bildschirm Zugriff auf Daten aus der Kundendatenbank oder der Auftragsbearbeitung. In Betrieb ging die neue Call-Center-Lösung buchstäblich „über Nacht“: Während die alte Anlage noch in Betrieb war, installierten die LEW TelNet Spezialisten bereits die neue Hardware und führten Funktionstests durch. So konnte zwischen zwei Werktagen die alte Anlage abgebaut und die

Agentenplätze neu eingerichtet werden. Der Kundenservice konnte am nächsten Morgen ohne Ausfallzeiten auf der neuen Anlage weiterlaufen. Die aktuelle Lösung stellt derzeit 120 Agentenplätze bereit. Zusätzlich schafft sie die Voraussetzungen, um die Arbeitsabläufe im Kundenkontakt effizienter zu gestalten. Die Zuweisung von Kundenanfragen lässt sich dabei problemlos um weitere Dienste erweitern. So könnten beispielsweise zusätzlich zu den Gesprächen auch anstehende Aufträge, etwa zur Bearbeitung von Dokumenten, automatisch auf die Mitarbeiter verteilt werden. Mit der Verbundlösung „aus einer Hand“ stehen alle Funktionen durchgängig zur Verfügung. Und da die LEW TelNet auch die Betreuung der Systeme übernimmt, kann auch der Support effizienter, schneller und kostengünstiger gestaltet werden.

