

Operation am offenen Herzen

Austausch des Telefonsystems (Komplettwechsel der Infrastruktur) unter Beibehaltung der AgentOne®-Lösung bei SOKA-BAU Wiesbaden.

Ein bisschen gleicht das Projekt dem Versuch, bei einem Auto während der Fahrt Motor und Getriebe auszutauschen. Die Aufgabenstellung: Die komplette Telefonanlage der SOKA-BAU in Wiesbaden sollte durch eine moderne VoIP-Anlage ersetzt werden. Soweit nichts Ungewöhnliches. Doch es gab eine besondere Herausforderung: Da die ACD- und IVR-Lösung AgentOne® von Sikom zum elementaren Bestandteil der Kerngeschäftsprozesse geworden war, sollte diese beim Systemwechsel beibehalten werden. Eine komplexe Aufgabe, die mit dem AgentOne® von Sikom termingerecht gemeistert werden konnte.



AgentOne® – der direkte Draht zum Kunden

Im zentralen Geschäftsbereich der Kundenkommunikation arbeitete man in Wiesbaden bereits seit 2009 mit dem Heidelberger Contact Center-Spezialisten Sikom zusammen. Auf der Suche nach einer leistungsfähigen und zukunftssicheren Softwarelösung hatte man sich damals für den AgentOne® entschieden, da das System offen für unterschiedlichste Telefonanlagen ist. Diese Kernkompetenz des Systems würde es erlauben, die Telefonanlage zu einem späteren Zeitpunkt zu erneuern, ohne den ca. 300 Mitarbeitern im direkten und indirekten Kundenservice eine neue Software zumuten zu müssen. Mit der Umstellung auf ein modernes VoIP-System war dieser Zeitpunkt nun gekommen.

Sikom – offen für alle Systeme

Die Contact-Center-Lösung AgentOne® ist eine der wenigen Software-Lösungen, mit der dieses komplexe Projekt erfolgreich umgesetzt werden konnte. Denn ganz gleich, ob ISDN oder Voice over IP, das AgentOne® Contact Center arbeitet mit allen gängigen Telefonanlagen reibungslos zusammen und kann sogar hybride Netzwerke aufbauen. Über die programmierbaren Schnittstellen kann das System in jede IT-Infrastruktur integriert werden und jederzeit neue Programme einbinden.



„Gerade die Zertifizierung der Schnittstelle zwischen Avaya und TK-Administrator, der Sikom ACD-Lösung gibt uns die Sicherheit, auf das richtige SOKA-BAU Pferd gesetzt zu haben.“

Herr Höhler, TK-Administrator, SOKA-BAU

Einfache Architektur für umfangreiche Funktionen

- Das mehrfach ausgezeichnete Sikom IVR-System (Interactive Voice Response) VoiceMan® nimmt die Anrufe entgegen und bietet ein erstklassiges Ansagenmanagement.
- Das High-End ACD-System (Automatic Caller Distribution) AgentOne® verteilt hereinkommende Anfragen optimal auf die geeigneten Mitarbeiter.
- Das AgentOne® ContactCenter bietet umfangreiche Routingmöglichkeiten.
- Es kann sogar die Durchwahlnummer jedes Sachbearbeiters wie einen eigenen Service behandeln und so vorhandene Prozesse und Strukturen optimal abbilden.

Avaya Sieger nach Punkten

Um aus der Vielfalt der Angebote die optimale Telefonanlage auszuwählen, entschied man sich bei SOKA-BAU für eine umfangreiche Ausschreibung unter diversen Anbietern. Hierzu diente ein Kriterienkatalog, in dem neben der technischen Leistungsfähigkeit auch kaufmännische Aspekte sowie das Service-Konzept des Anbieters Berücksichtigung fand. Als klarer Sieger nach Punkten ging im objektiven Vergleich der Angebote die Telefonanlage des Herstellers Avaya hervor.

Sikom zertifizierter DevConnect-Partner

Im Vorfeld des Prozesses zum Systemwechsel wurden die AgentOne® Lösungen von Sikom erfolgreich an Avaya-Aura-Systemen zertifiziert. Sikom als DevConnect Partner verfügt somit über nachgewiesene Expertise zur direkten Nutzung von Schnittstellen der Avaya-Aura-Systeme, und dies ohne die Notwendigkeit von zusätzlichen Middleware-Komponenten oder Konnektoren. Es lassen sich Infrastrukturen mit Avaya Umgebungen direkt mit der herstellerübergreifenden Multichannel Contact Center Lösung AgentOne® verbinden.

Operation erfolgreich – Patient wohlauf

Eine wesentliche Ursache für Komplikationen bei umfangreichen IT-Projekten sind Reibungsverluste bei der Kommunikation auf unterschiedlichsten Ebenen. Nicht zuletzt durch den Umstand, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SOKA-BAU auch nach Projektabschluss ihre gewohnten Arbeitsprozesse und Benutzeroberflächen vorfinden würden, konnte den Beteiligten schon früh die Angst vor der notwendigen Veränderung genommen werden. Mit dem Upgrade der AgentOne®-Lösung von Version 4 auf Version 5 und der neuen VoIP-Telefonanlage von Avaya konnte der Schritt in die Zukunft nun erfolgreich gemeistert werden.

Die Herausforderungen

- Vollständige Umstellung der TK-Anlage von ISDN auf VoIP
- Beibehaltung der AgentOne® Contact-Center-Lösung

Die Lösung

- Moderne VoIP-Telefonanlage von Avaya
- Upgrade der AgentOne® von Version 4 auf Version 5
- Zertifizierung von Sikom als Avaya DevConnect-Partner

Der Nutzen

- Komplettes System-Update unter Beibehaltung der gewohnten Arbeitsumgebung
- Beste Servicequalität ohne Unterbrechung

„Änderungen in der Infrastruktur werden häufig in Bezug auf die Auswirkungen der abhängigen Softwarelösungen unterschätzt. Das Zusammenspiel von Bedienung und Administration, sowie die vorhandenen Lösungen wie ContactCenter und integrierter Sprachdialog konnten nach sorgfältiger Planung ohne Beeinflussungen der Endanwender beibehalten werden.“

Udo Schönemann, Leiter Presales und Consulting



AgentOne®-Client im SOKA-BAU Layout

Über Sikom

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen. Auf der Basis offener Standards realisiert Sikom leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen.

Kernprodukte des umfassenden Portfolios sind das mehrfach ausgezeichnete, multimodale Spracherkennungssystem VoiceMan®, die ContactCenter Suite AgentOne® und der AgentOne Dialer® für die effiziente Outbound-Kommunikation.

Neben zahlreichen Auszeichnungen ist Sikom Preisträger des Nachhaltigkeitspreises des Innovationspreises der deutschen Wirtschaft 2010. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern, kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Telekom, INTER Versicherungen, Bausparkasse Schwäbisch Hall, Techem, Hess Natur, Flughafen München, zahlreiche Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

www.sikom.de

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: info@sikom.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter:
06221-13788 0

(2014/02/13)