

Flexible Standorte, stabile Qualität

Invitel setzt auf VoIP-Technologie und ContactCenter Suite von Sikom

Die Invitel Unternehmensgruppe ist ein führender Anbieter für Prozess-Services in Deutschland. 15 Unternehmen in zwei Marken setzen individuelle Projekte für Unternehmenskunden um. Die Marke Invitel umfasst sechs Unternehmen an sieben Standorten und hat sich auf die Kundenservicedienstleistungen in der Energieversorgung spezialisiert. Die Marke Simon & Focken ist ein Servicespezialist für Unternehmen der Telekommunikations-, Banken- und Versicherungsbranche sowie des Versandhandels. Um die zahlreichen Standorte effizienter mit modernster Contact Center-Technologie zu unterstützen setzt die Invitel Unternehmensgruppe auf das VoIP/TDM-Gateway BlueFire® und die ContactCenter Suite AgentOne® von Sikom.



Als Dienstleister im Bereich Kundenservice muss Invitel seinen Auftraggebern stets Top-Leistungen bieten, um das Vertrauen der Unternehmen zu rechtfertigen. Dies gilt ganz besonders im hochsensiblen Markt der Energieversorger – einer der Schwerpunkte von Invitel. Denn: Zahlreiche neue Anforderungen und komplexe Prozesse im liberalisierten Energiemarkt erfordern eine hohe und völlig neue Qualität in allen Services und Marktrollen bis hin zum 3rd-Level. Als Marktführer im Kundenservice unterstützt Invitel über 70 Energieversorger in allen Prozessen des Kundenservices, der Abrechnung, Kundenbindung und Neukundengewinnung. Invitel gewährleistet seinen Kunden Kontinuität – und das alles aus einer Hand vom Frontoffice bis zum 3rd-Level.

Eine Voraussetzung für diese Kontinuität und die stabil hohe Servicequalität ist auch eine wichtige Eigenschaft: Flexibilität. Um diese dauerhaft zu wahren und auszubauen entschied sich Invitel im Jahr 2008 zum kompletten Umstieg von der herkömmlichen Telefonie auf Voice over IP (VoIP). Die Skalierbarkeit, standortübergreifende Vernetzung und langfristig geringere Betriebskosten gehörten zu den wichtigsten Argumenten für den Umstieg. Nun mussten nur noch eine geeignete Lösung und ein starker Partner gefunden werden. Die Wahl fiel auf Sikom, das VoIP/TDM-Gateway BlueFire® und die ContactCenter Suite AgentOne®.



Das ServiceCenter in Leipzig profitiert von Beginn an von der Umstellung auf VoIP

Etablierte Lösungen für führende Serviceanbieter

Das AgentOne® ContactCenter zeichnet sich neben seinem großen Funktionsumfang durch eine offene Architektur aus. Das Kernprodukt verfügt über frei programmierbare Schnittstellen, sodass sich mit AgentOne® besonders wirtschaftliche, da maßgeschneiderte, Lösungen für die individuell vorliegenden Anforderungen realisieren lassen. AgentOne® bietet seit jeher umfangreiche Routingmöglichkeiten und kann beispielsweise die Durchwahlnummer jedes Mitarbeiters wie einen eigenen Service behandeln. So werden Prozesse und Strukturen optimal abgebildet.

Die Softwaresuite basiert auf der IVR-Software VoiceMan®, welche Anrufe entgegennimmt und Ansagemanagement, Sprachdialoge und Informationsmanagement ermöglicht. Das Contact Center-Modul AgentOne® verteilt eingehende Anfragen und alle anderen Medien optimal auf die Mitarbeiter. Diese, auf den ersten Blick einfache Architektur, macht das AgentOne® ContactCenter für die externe

Kommunikation und auch für interne ServiceCenter zu einem idealen Werkzeug, unabhängig von der umgebenden Systemlandschaft. Vor kurzem wurde die ContactCenter Suite außerdem von Cisco zertifiziert.

Das BlueFire®-Gateway von Sikom ermöglicht die sanfte Migration von der konventionellen Telefonie hin zur modernen Voice-over-IP-Kommunikation. Globale und persönliche Wahlregeln steuern die Kommunikation zwischen beliebigen Teilnehmern in VoIP und/oder ISDN-Netzen. Das BlueFire®-Gateway besitzt eine direkte Schnittstelle zur AgentOne® ContactCenter Suite und kann somit als integriertes Wartefeld genutzt werden. Auch Fax, Voice-Mail und E-Mail werden direkt dem Contact Center übermittelt.

Implementierung bei Parallelbetrieb der konventionellen Infrastruktur

Der Startschuss fiel im Jahr 2008 – als die neuen Systeme aufgesetzt und die bestehende Infrastruktur parallel genutzt wurde. „Die Implementierungsphase war besonders kritisch, wurde aber von Sikom bestens gemeistert“, erinnert sich Olaf Stoye bei Invitel. „Dazu gab es im bestehenden IP-Netzwerk viele große und kleine Herausforderungen – vom Headset bis zur Soundkarte. Dabei haben wir von der Flexibilität der Technologie als auch der großen Erfahrung von Sikom profitiert.“ Über 500 Agenten, die in mehreren verteilten klassischen ServiceCentern über eine typische Telefonanlage telefonierten, sollten am Ende des Projekts in den Genuss der Vorteile von VoIP und einer modernen ACD-Lösung kommen.

Basis für die neue Infrastruktur sind das VoIP/TDM-Gateway BlueFire® und die Sikom AgentOne®-ContactCenter Suite. Beide wurden in einer kompakten Lösung zusammen auf zentralen Servern installiert. Da zum Agenten hin nur noch IP-Verbindungen aufgebaut werden müssen, braucht die Technik nicht mehr im Contact Center zu stehen. In diesem Fall wird sie im Rechenzentrum eines Providers, mehr als 100 km entfernt in Oldenburg betrieben. Der Provider EWE-Tel betreut die Hard- und Software und kann sowohl redundante Systeme einrichten als auch über redundante Anbindungen an das Telefonnetz eine sehr hohe Ausfallsicherheit gewährleisten.



Der erste Invitel-Standort in Helmstedt

Ein Managed Service-Konzept, das Invitel eine optimale Servicequalität liefert.

Zahlreiche Zusatzfunktionen auf Knopfdruck

Die neue, mandantenfähige VoIP-Contact Center-Architektur ermöglicht aber nicht nur Managed Service- und ASP Contact Center-Lösungen. Die Kombination aus AgentOne® und BlueFire® liefert den Agenten auch eine Menge nützlicher Funktionen. Anrufe, Faxe, Voice-Mails und E-Mails, optional sogar SMS, führt das System den Agenten nach flexibel einstellbaren Regeln zu. Hierbei können auch externe Regelwerke eingebunden werden (Business Rules). Auch Konferenzen mit bis zu 30 Teilnehmern kann das System steuern.

„Die Plattform stellt ein umfassendes, einfach über eine Web-Oberfläche administrierbares Rollen- und Rechte-Management zur Verfügung, mit dem die Agenten auftragsabhängig ihre optimale Umgebung bekommen“, erklärt Olaf Stoye. „Auch der Agent selbst kann über persönliche Wahlregeln seinen Arbeitsplatz optimieren. Ist er nicht am Platz, kann er verschiedene Arten der Weiterleitung einstellen. Ist er unterwegs, kann er sich eingegangene E-Mails am Telefon vorlesen lassen.“

Auf dem Arbeitsplatzrechner des Agenten installiert Sikom den AgentOne® Client, in dem ein komplettes SIP-Softphone integriert ist. Der Agent braucht damit nur noch ein USB-Headset oder ein SIP-Telefon. Dank seiner XML-Fähigkeit kann der AgentOne® Client



In Magdeburg befindet sich eines der größten ServiceCenter der Invitel Unternehmensgruppe

auf dem Display des Telefons oder auf dem Monitor beliebig programmierbare Inhalte darstellen. Der Administrator kann damit für die jeweilige Gruppe exakt zugeschnittene Kommunikationselemente schaffen: Pausengründe, An- und Abmeldung, oder sogar ganze Gesprächsleitfäden – und er alles kann nach Bedarf bei laufendem Betrieb optimieren.

Erweiterungen jederzeit möglich

Die neue Architektur bietet eine nie da gewesene Flexibilität: Der Agent muss nicht mehr ins Contact Center kommen – er kann auch von einem Home Office oder von einer Filiale aus arbeiten. Einzige Bedingung: Eine DSL-Anbindung mit genügend Bandbreite.

Die Integration zusätzlicher Standorte ist ebenso wesentlich leichter zu bewerkstelligen als in einer konventionellen Umgebung. So gelang es der Invitel-Marke Simon & Focken beispielsweise einen Standort auf Gran Canaria aufzubauen und in die bestehende VoIP-Umgebung einzubinden.

Auch die Integration weiterer Datenquellen ist kein Problem. So wurden bei Invitel mittlerweile das CRM-System und das OfficePBX an die Kommunikationslösung gekoppelt. Ein weiterer Beleg für die neue Flexibilität: Auf Basis der neuen Statistikdatenbank kann Invitel individuelle Reportings erstellen, diese analysieren und so seine Services immer wieder optimieren.

„Wir fühlen uns mit Sikom für alle Anforderungen ideal gerüstet. So mussten wir beispielsweise für eine Spendengala recht kurzfristig fast 700 Agenten mit 20xS2M Amtsanbindungen verwalten. AgentOne® hat uns bei der immens hohen Last perfekt unterstützt“, fasst Olaf Stoye zusammen. „Da wir auch weiterhin auf Wachstum, die Anbindung neuer Kommunikationskanäle und die bestmögliche Integration in die Systeme unserer Kunden setzen, sind wir mit der Lösung von Sikom stets gut vorbereitet und maximal flexibel.“

Über die Invitel Unternehmensgruppe

Die Invitel Unternehmensgruppe ist einer der führenden Anbieter für Prozess-Services in Deutschland. 15 Unternehmen in Deutschland und Spanien in zwei Marken unter dem Dach der Invitel Unternehmensgruppe setzen individuelle Projekte um. Gegründet 1999 in Helmstedt, besteht die Marke Invitel heute aus sechs Unternehmen an sieben Standorten und hat sich auf die Kundenservicedienstleistungen in der Energieversorgung spezialisiert. Seit 2012 ist Simon & Focken fester Bestandteil der Gruppe und ergänzt ihr Portfolio um einen Kommunikationsdienstleister, der 1994 gegründet wurde. Simon & Focken ist Service-spezialist für führende Unternehmen der Telekommunikations-, Banken- und Versicherungsbranche sowie des Versandhandels.

Die Herausforderungen

- Reporting und Routing für über 700 Servicemitarbeiter

Die Lösung

- Routing von Telefonkontakten verteilt über 12 Standorte
- 740 SIP-Softphones für In- und Outbound
- 24 Gatewayserver mit je 60 Kanälen zum Amt
- Managed-Service Konzept
- Sanfte Migration zu VoIP

Der Nutzen

- Umgehende Reaktion auf neue Anforderungen
- Reduzierte Betriebs- und Wartungskosten
- Schnelle Skalierbarkeit bei Sonderprojekten
- Multimediafähigkeit

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

(2015/07/31)