

## Mit AgentOne® durchstarten

### Neues Contact Center für Servicebereich IT am Münchner Flughafen

Ein Flughafen ist kein Getränke-Großhandel. Sein Management muss komplexe Informationsströme steuern, um einen sicheren und reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Daraus ergeben sich hohe Anforderungen an Contact Center, die solche Informationsströme zu bewältigen haben. Daher hat sich die Flughafen München GmbH (FMG) im IT-Bereich für ein neues Contact Center entschieden – die AgentOne® ContactCenter Suite der Sikom Software GmbH.



Die Sikom Software GmbH gewann die Ausschreibung, da ihr System umfangreiche Funktionen bietet, und es sich hervorragend an die unterschiedlichen Anforderungen des Flughafens anpassen ließ.

Über 42 Millionen Passagiere nutzten 2016 den Flughafen München, womit er zu den Top Ten der größten Flughäfen in Europa zählt. Rund 100 Fluggesellschaften bieten ihre Dienste an, sie verbinden München mit weltweit über 250 Zielen. Der Anteil der Umsteiger ist hoch, 36 Prozent der Passagiere wechseln in München ihre Maschine. Das macht den Flughafen zu einem zentralen Knotenpunkt in Europa. Eine besondere Auszeichnung erhielt er vom Luftfahrtforschungsinstitut Skytrax, das ihm das Prädikat „5-Sterne-Flughafen“ verlieh - als bisher einzigem Flughafen in Europa.

Die FMG betreibt den Flughafen, an ihr sind beteiligt: das Land Bayern (51 Prozent), der Bund (26 Prozent) und die Stadt München (23 Prozent). Die FMG managt die gesamte Infrastruktur, zum Beispiel Gastronomie, Einzelhandel oder die Frachtabfertigung. Zu den vielfältigen Aufgaben gehört auch die IT-Architektur, wobei Mobilität nicht auf dem Rollfeld endet, sondern die gesamte Organisation prägt, etwa durch intelligent vernetzte Smartphones und Tablets. Sie kommen bei vielen, sehr heterogenen Aufgaben zum Einsatz.



### Zentraler Knotenpunkt in Europa: Der Flughafen München

In diesen technologischen Kontext hatte sich auch die Lösung für das Contact Center im Servicebereich IT einzufügen. Der Hintergrund: Die FMG verfügt bei der Festnetz-Telefonie über zahlreiche vernetzte Anlagen mit rund 10.500 Nebenstellen, in klassischer oder VoIP-Technik. Externe Kunden wie Speditionen oder Fluggesellschaften nutzen diese Möglichkeiten der Kommunikation, genauso wie Tochtergesellschaften und die FMG selbst.

Verschiedene zentrale Applikationen finden bei den TK-Anlagen Verwendung, die für den gesamten Flughafen wesentliche Dienste zur Verfügung stellen. Zum Beispiel: Unified Communication, Alarmierung, Sprachaufzeichnung oder Unified Messaging. Eine dieser Applikationen ist das Contact Center, welches im Servicebereich IT von rund 40 Mitarbeitern von Helpdesk und Auftragsmanagement verwendet wird. Seit Mai 2016 arbeiten sie jetzt erfolgreich mit der

Contact Center Lösung AgentOne®: Egal ob ISDN oder VoIP - dieses System funktioniert reibungslos mit allen gängigen Telefonanlagen und eignet sich dazu, hybride Netzwerke aufzubauen. Über programmierbare Schnittstellen lässt sich AgentOne® in jede IT-Infrastruktur integrieren. Dabei nimmt das „Interactive Voice Response“ (IVR)-System VoiceMan® Anrufe entgegen und besticht durch ein sehr gutes Ansage-Management. Das „Automatic Caller Distribution“ (ACD)-System verteilt hereinkommende Anfragen optimal auf Mitarbeiter, die dafür besonders geeignet sind (es orientiert sich u. a. an deren Skills).

Das alles sprach für die Lösung der Sikom Software GmbH, es kamen aber weitere gute Gründe hinzu. Sie nennt Holger Eckardt, FMG Senior System Architect: „Bei dieser Lösung hat uns besonders der im Vergleich zu den Mitbewerbern sehr übersichtliche Client gefallen, der über viele dynamische Anzeigen verfügt und wirklich platzsparend auf dem Monitor positioniert ist.“ Er zeige zum Beispiel gerade angemeldete Agenten an, „was die Gesprächsweitergabe vereinfacht“, wie Eckardt erklärt. „Er bleibt wie eine Taskleiste immer im Blick.“ Generell sei es für die Agenten sehr einfach, den Client zu bedienen, da er im Design auf wesentliche Funktionen reduziert wurde.



## Rund 100 Fluggesellschaften verbinden München mit über 250 Zielen weltweit

Ein weiteres Feature, das in der Praxis überzeugt: das „Picken aus der Queue“. Es steigert erheblich die Effizienz der Mitarbeiter und trägt stark zur Zufriedenheit der Anrufer bei. Der Grund: In anderen Contact Centern werden Anrufe in der Warteschlange nach „Schema F“ abgearbeitet, gemäß ihrer zeitlichen

Reihenfolge. Die Agenten können nicht direkt auf die gelisteten Anrufe zugreifen. Ganz anders beim „Picken aus der Queue“: Dies erlaubt es, individuelle Prioritäten zu setzen - und einen Anrufer in der Warteschlange früher zu kontaktieren. Das lohnt sich, wenn ein Anrufer ein besonderes Anliegen hat oder einen hervorgehobenen Status besitzt. Zusätzlich ist via „Hotkey-Funktion“ ein Anwählen von Rufnummern aus beliebigen Applikationen möglich. Ergebnis: Die Servicequalität geht deutlich nach oben.

„Außerdem zeigte sich bei der Umsetzung vor Ort, wie flexibel die Sikom Software GmbH gearbeitet hat, als es um spezielle Anpassungen für unseren Flughafen ging“, berichtet Eckardt. Diese Flexibilität zeichne das kleine Unternehmen aus Heidelberg aus, das einen „hervorragenden Support“ für seine Kunden habe: „Traten in der Implementierungsphase Fehler auf, haben die Sikom-Mitarbeiter sie blitzschnell behoben“, freut sich der Senior System Architect. „Da sind die Heidelberger manch anderen großen Unternehmen weit voraus.“

### Holger Eckhardt, FMG Senior System Architect

#### Die Herausforderung

- Deutliche Effizienzsteigerung im Contact Center für den IT-Bereich
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit auf Seiten der Anrufer

#### Die Lösung

- Client mit dynamischen Anzeigen und Fokus auf wesentliche Funktionen für eine schnelle Übersicht über Abläufe und Funktionen im Contact Center
- Funktion „HotKey“ erlaubt die Nutzung von Rufnummern aus beliebigen anderen Anwendungen

#### Der Nutzen

- Individuellere Anruferbetreuung nach VIP-Status oder Dringlichkeitsstufe eines Anliegens
- Signifikante Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

### 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](http://www.sikom.de)

### Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: [info@sikom.de](mailto:info@sikom.de)

Telefonisch erreichen Sie uns unter:  
06221-13788 0

(2019/05/15)