

## octopus 180i in Verbindung mit neuester Automatic Call Distribution (ACD)

### **Service-Qualität und schnelle Reaktionsfähigkeit als Wettbewerbsvorteile von Call und Contact Centern**

**Aufgrund ihrer Plattformunabhängigkeit bietet die Inbound-Lösung ACHAT von authensis vielen gängigen Telefonanlagen alle Möglichkeiten modernster Anrufverteilung. Mit der ACHAT Suite lassen sich mit geringen Rüstkosten in jedem Call und Contact Center der Service erhöhen, Wartezeiten reduzieren und somit die Kundenzufriedenheit messbar steigern. Dies zeigt das Beispiel des Telefoninfrastrukturanbieters AGFEO.**

Das oberste Unternehmensziel der AGFEO aus dem westfälischen Bielefeld ist der zufriedene Kunde. Alle Tätigkeiten im Unternehmen sind auf dieses Ziel ausgerichtet. Dazu gehört ein leistungsfähiger, schnell reagierender Kundendienst zur Betreuung der eigenen Vertriebspartner und Händler sowie der Endkunden. Der hoch-qualifizierte Kundendienst sichert die ständige Betreuung und somit die Werterhaltung der AGFEO-Produkte. Um diese Flexibilität und Servicequalität in der Kundenbetreuung auch in Zukunft zu gewährleisten und – bei gleich bleibender Mitarbeiterzahl - um neue Serviceleistungen zu erweitern, entschloss sich AGFEO im Mai 2007 dazu, eine passende ACD-Lösung (Automatic Call Distribution) einzuführen. Besonders wichtig war dabei, dass die ACD-Lösung problemlos mit der bestehenden Telefonanlage octopus 180i verknüpft werden kann.



Bei der Auswahl eines geeigneten Systems fiel die Wahl auf ACHAT Voice Route der authensis AG aus München. Das Team und der Firmengründer Klaus-J. Zschaage sind bereits seit 1992 in der Entwicklung, Inbetriebsetzung und dem Service von Call Center Lösungen im deutschen Markt aktiv. authensis bietet mit der ACHAT Suite eine etablierte Software zur Überwachung und Steuerung von Geschäftsprozessen in multimedialen Call Centern. Die Kommunikation mit den Kunden und Geschäftspartnern kann mittels Sprache, Daten, Fax, E-Mail und Internet erfolgen. Besonders durch das authensis-Team am Standort Nürnberg verfügen die Münchner über langjährige Erfahrung und Kompetenz im Bereich der Telefonanlage octopus 180i.

Neben dem technischen Know how stellte sich schnell noch eine weitere Gemeinsamkeit zwischen AGFEO und authensis heraus: Der Anspruch des zufriedenen Kunden als oberstes Unternehmensziel. AGFEO und authensis starteten somit als Partner im Geiste.

#### **Anforderungen und Ziele**

Die von AGFEO definierten Anforderungen an die ACHAT ACD umfassten den Einsatz im Bereich der technischen Hotline. Dabei lag der Fokus auf einem intelligenten

Anrufmanagement, das flexibel gestaltbar sein sollte. Insgesamt sollte in die ACD der gesamte Kundendienst der AGFEO-Zentrale in Bielefeld eingebunden werden. Dieses Servicecenter bedient über eine Servicehotline deutschlandweit die eingehenden Anrufe sowohl der Vertriebspartner und Händler als auch der Endkunden.

Ziel war es, die Inbound-Anrufe schneller und gleichmäßiger auf die Mitarbeiter des Servicecenters zu verteilen, die Auslastungsgrade zu optimieren und die Reaktionszeit gegenüber den Kundenanrufen zu verkürzen. Dabei war sicherzustellen, dass auch Anrufe niedriger Priorität nicht unzumutbar lange zu warten haben.



### **Aufsetzen auf bestehender 180i-Infrastruktur**

Zwei der wesentlichen Anforderungen von AGFEO wurden mit der ACHAT Inbound-Lösung erfüllt: Die Kombination der ACHAT ACD mit der bestehenden Telefonanlage octopus 180i sowie die nahtlose Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur. In einem eintägigen Workshop von AGFEO- und authensis-Mitarbeitern wurde die System-Konfiguration definiert und in einem Pflichtenheft fixiert. Vereinbart wurde dabei u.a., die ACHAT ACD-Software auf einem von AGFEO gestellten Server unter Windows 2000 zu installieren. Als ACHAT-Arbeitsplätze für den Teamleiter und die Agenten wurden die PC-Arbeitsplätze am Kunden-Intranet wiederverwendet.

Die Voraussetzungen für die Anschaltung des ACHAT-Servers an die octopus 180i – u.a. die Zentralsteuerung ZST3 mit CTI-Freigabe und die Baugruppe ISS zur Sprachausgabe – konnte authensis problemlos mit eigenen Ressourcen erfüllen.

Das gesamte Projekt wurde innerhalb von vier Monaten zwischen Erarbeitung des Anforderungsprofils und Erstellung des Pflichtenheftes bis zur schlüsselfertigen Installation realisiert.

### **ACHAT Investitionsschutz**

Die erfolgreiche Installation ist ein eindrucksvoller Beweis für den Investitionsschutz, den die ACHAT Suite bietet. Sie passt sich der vorgegebenen TK- und IT-Infrastruktur an. Natürlich ist mit der Modularität und stufenlosen Aufrüstbarkeit der Lösung eine Erweiterung des Systems mit zusätzlichen Funktionen und/oder weiteren Arbeitsplätzen auch für die Zukunft abgesichert.

AGFEO kann auf ACHAT vertrauen: Die ACHAT Suite bietet die Unabhängigkeit von Infrastrukturen und Medien und kann sogar in heterogenen Hardwareumgebungen eingesetzt werden, wie sie beispielsweise häufig nach Fusionen angetroffen werden. Leitungsgebundene und VoIP Hardware wird gleichermaßen eingebunden. ACHAT behandelt Kommunikationsvorgänge über die verschiedenen Medien gleichartig.

AGFEO ist sicher: Die ACHAT Suite mit ihren umfangreichen Leistungsmerkmalen ist auch in Zukunft eine der innovativsten Lösungen im Markt und schützt darüber hinaus die bereits getätigten Investitionen. Eine gute Basis für das oberste Ziel der AGFEO, die Zufriedenheit des Kunden.