



NOCH BESSEREN SERVICE – MIT DIESEM ZIEL STARTETE DIE SYNLAB GMBH AUGSBURG ZUSAMMEN MIT T-SYSTEMS UND DATAC KOMMUNIKATIONSSYSTEME EIN UMFASSENDES ITK-PROJEKT. DIE SYNLAB GMBH ZÄHLT IN DEUTSCHLAND ZU DEN GRÖSSTEN UNTERNEHMEN FÜR LABORDIENSTLEISTUNGEN IN DEN BEREICHEN HUMANMEDIZIN, VETERINÄRMEDIZIN UND UMWELTANALYTIK. ZUR BÜNDELUNG DER ANFRAGEN WURDE EINE ZENTRALE SERVICE-NUMMER EINGERICHTET, DIE 24H-SUPPORT BIETET UND DEN ANRUFER ÜBER ACD GEZIELT AN DEN RICHTIGEN ANSPRECHPARTNER WEITERLEITET.

synlab GmbH: Perfekter Support mit ACD, IVR und CTI

AUGSBURG – Die 2.000 Mitarbeiter der synlab GmbH führen an 55 deutschen Standorten jährlich etwa 94 Millionen Laboranalysen durch. Gemäß der Firmenphilosophie „Synergien, die Werte schöpfen“ setzt das Healthcare-Unternehmen mit der Einführung von ACD auch im zentralen Rechenzentrum in Augsburg auf eine effektive Arbeitsweise. datac Kommunikationssysteme setzte dieses Projekt als T-Systems Qualified Partner um und bot eine hochflexible und hochverfügbare Lösung an, die individuell an die Prozesse der synlab GmbH angepasst ist.

ACD FÜR ERSTKLASSIGEN SERVICE

Die Labordienstleistungen der synlab GmbH werden von den verschiedensten Kunden aus den Bereichen Mensch, Tier und Umwelt in Anspruch genommen. Um eine ideale Bearbeitung der Anrufe sicherzustellen, entschied sich das Unternehmen für eine ACD-Lösung. Mit dieser Lösung wird einerseits der 7 x 24h Betrieb des Rechenzentrums unterstützt und ein ServiceDesk für Arztpraxen während der Servicezeiten Montag, Dienstag und Donnerstag

von 7:30 bis 19:00 und Mittwoch und Freitag von 7:30 bis 17:00 Uhr bereitgestellt. Der ServiceDesk ist über eine zentrale Einwahlnummer erreichbar. Eine weitere Funktion bietet sich den Tierarztpraxen, die eine Info zur Abholung der Proben per Voice Mail hinterlassen können. Diese Nachrichten werden dann über eine automatische Nachrichtenverteilung (AMD) an die entsprechenden Agenten verteilt.

VIRTUALISIERTE UC-LÖSUNG

Weiterhin wurden Voice, Fax, SMS und CTI (mit Citrix) in Exchange Outlook integriert und die Installation auf virtueller Umgebung mittels VMware vorgenommen. Ergebnis: Eine virtualisierte UC-Lösung mit VoIP-Anbindung an die bestehende Alcatel OmniPCX Enterprise TK-Anlage. Im Rechenzentrum Augsburg der synlab GmbH sind nun 13 Agenten in die ACD-Suite eingebunden, 100 User über Fax und zehn User über AUMS (Advanced Unified Messaging). Die gesamte Einführung des Systems wurde federführend durch Thomas Eberhard, Leiter des Rechenzentrums, begleitet.

DER KUNDE

Die synlab GmbH bietet Labordienstleistungen für Mensch, Tier und Umwelt sowie Klinik-Consulting und einen Arztbedarfhandel. Das Unternehmen ist in Deutschland an 55, im Ausland an 18 Standorten vertreten. Zu den Kunden zählen Arztpraxen, Krankenhäuser, Universitätskliniken, Tierarztpraxen, gewerbliche Betriebe und Forschungsinstitute.

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Die IT- / TK-Struktur:

MS Exchange
MS Dynamics Nav
Alcatel OmniPCX Enterprise

Die datac-Lösung:

Automatische Anruf- und Nachrichtenverteilung im CallCenter (ACD, AMD) auf Basis VoIP
Unified Messaging kombiniert mit CTI (AUMS) und Presence
Interaktives Sprachportal (IVR)
Qualitätsreporting
Virtualisierung der Lösung



24H-SERVICEDESK UND VARIABLE STEUERUNG DER SERVICENUMMER

Zum bestehenden Tagworkflow wurde ein Nachworkflow eingerichtet, der das Auslösen gruppenübergreifender Eskalationen – etwa auf Handys – ermöglicht. Eine spezielle Anforderung der synlab GmbH war, dass die Steuerung der zentralen Einwahlnummer telefonisch variabel durch Einträge in einer SQL-Datenbank erfolgen kann. Der Bereitschaftsdienst kann nun über einen Anruf im System die Rufnummer, auf die weitergeleitet wird, ändern. Gerade für den Wochenenddienst erhöht diese Lösung Mitarbeiterkomfort und Flexibilität, da die Mitarbeiter auch von zu Hause aus die Rufnummer umstellen können.

HÖHERE EFFEKTIVITÄT BEIM SUPPORT

Neben ACD integrierte datac bei der synlab GmbH auch IVR, Reporting und PEC, das das Versenden von Faxen aus Navision möglich macht. Die neue Lösung wurde an das bestehende Microsoft Dynamics NAV System angebunden. Die Effektivität des Supports ist nun deutlich höher: Die ACD-Agenten können gezielt gesteuert werden und Arztpraxen können via Voicemail die Abholung der zu testenden Proben beauftragen. Durch die neuen Services ist eine 24h-Erreichbarkeit des Rechenzentrums sichergestellt und die Mitarbeiter der synlab GmbH können schnell und gezielt auf eingehende Anfragen reagieren.

PROJEKTPARTNER

Sabine Filgertshofer,
Leiterin ServiceDesk bei synlab
„datac Kommunikationssysteme bot uns gute Vorschläge, eine gute Umsetzung sowie eine schnelle Einführung während der Integrationsphase. Bei der Mitarbeiterschulung wurden die neuen Funktionen kompetent vermittelt.“

ZUM WEITERLESEN

www.datac-gmbh.de
www.datac-gmbh.de/loesungen
www.synlab.de