



DEN KUNDENSERVICE HAT SICH DEUTSCHLANDS FILIALSTÄRKSTER OPTIKER BESONDERS AUF DIE FAHNEN GESCHRIEBEN. APOLLO-OPTIK MIT FIRMENSITZ IM FRÄNKISCHEN SCHWABACH HAT FÜR SEINE FILIALEN UND DIE FERTIGUNG AM STAMMSITZ EIN AUSGEFEILTES SERVICEKONZEPT ENTWICKELT. PERFEKTER SERVICE IST JEDOCH NUR MÖGLICH, WENN AUCH DIE KOMMUNIKATIONS-INFRASTRUKTUR ENTSPRECHEND KONZIPIERT IST. DIE IT-ABTEILUNG IN SCHWABACH BETREUT DESHALB DREI CONTACT CENTER, DIE DIE MITARBEITER IN DEN FILIALEN, IM VERTRIEB UND IN DER PRODUKTION BZW. LOGISTIK UNTERSTÜTZEN.

Apollo-Optik: Umfassende Contact Center-Lösung

„Unsere zwei Contact Center für IT- und Warenservice werden ausschließlich von unseren Mitarbeitern in Anspruch genommen“, erklärt Erich Ehbauer, Leiter der IT-Abteilung. Bislang operierte das Unternehmen mit einer kleinen Lösung für die IT auf Basis der Software Powercall, die an eine Ericsson MD110-Telefonanlage angeschlossen war. „Der Überlauf wurde gespeichert, die Calls gezählt und eine gewisse Kategorisierung war möglich“, so Ehbauer. Um den Service zu professionalisieren, wurde nach einer Lösung gesucht, die als universelle Kommunikationsplattform für alle Contact Center in Microsoft Navision und das Live Cycle Management des Unternehmens integriert werden konnte. Gefragt war eine Plattform, die einerseits die bestehenden Anforderungen schnell abdeckte, andererseits aber offen und ausbaubar sein sollte.

ERFAHRUNG UND KNOW-HOW ZÄHLT

Apollo-Optik entschied sich nach einer längeren Evaluierungsphase für die datac Lösung. „Wir haben festgestellt, dass wir bei unseren

Anforderungen um eine wirklich professionelle Lösung nicht herum kommen, die natürlich auch ihren Preis hat.“ Für datac habe man sich entschieden, da das Team durch viel Erfahrung und umfassendes Know-how überzeugt hat. „Wir setzen in unserer Zusammenarbeit gerne auf kleine, mittelständische Unternehmen. Das macht sich bezahlt: persönliche Betreuung, Flexibilität und eben keine Lösungen von der Stange.“

INTEGRATION IN NAVISION

Gestartet wurde mit der Ablösung des bestehenden Voice Mail Systems durch die datac Lösung, um umgehend die Systemengpässe zu beheben. „Wir haben dann im Rahmen dieser Implementierung auch eine Integration in Exchange sowie der Dienste Fax, SMS und CTI vorgenommen“, erklärt Matthias Stender, Geschäftsführer datac Kommunikationssysteme. Parallel entwickelte die IT von Apollo-Optik eine neue Applikation auf Basis von Microsoft Navision, die als Plattform für die Dokumentation der Contact Center dienen sollte.

DER KUNDE

Apollo-Optik betreibt weit über 500 Filialen in Deutschland und führt ein breites Sortiment an Brillenfassungen, internat. Brillendesign, Qualitätsgläser, Kontaktlinsen, Fertiglense- und Sonnenbrillen. Sämtliche Herstellungs- und Fertigungsprozesse werden von Apollo-eigenen Mitarbeitern in der Zentrale in Schwabach oder in den Filialen durchgeführt.

PROJEKTPARTNER

Erich Ehbauer, IT-Leiter

„Persönliche Betreuung, Flexibilität und eben keine Lösungen von der Stange.“

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Die IT- / TK-Struktur:

Ericsson MD110

Microsoft Exchange

Microsoft Dynamics NAV

Die datac-Lösung:

Contact Center

Fax-, Voice-, SMS- und CTI-Server

Integration in Navision

Integration in Exchange



„Navision ist die strategische ERP-Plattform bei Apollo-Optik.“ Durch die Integration der Applikation in die datac Lösung ACD & CTI für Microsoft Navision kann jetzt beispielsweise sofort identifiziert werden, welche Filiale anruft und so öffnet sich automatisch eine neue Helpdesk Maske (Ticket System), um einen neuen Case zu starten. Anrufe, die nicht sofort durchgestellt werden können, werden in einer sogenannten „Lost Call Kampagne“ erfasst und automatisch an die Agenten verteilt. Bei einem abgehenden Anruf öffnet sich ebenfalls automatisch die Helpdesk Maske für die entsprechende Filiale, um eine lückenlose Erfassung aller Calls zu garantieren.

PRIORISIERUNG VON CALLS DURCH IVR

Um beispielsweise Ausfälle der IT in einer Filiale oder Probleme im Kassensbereich zu priorisieren, fragt eine vorgeschaltete IVR den Grund des Anrufes ab. Zudem werden so Anrufe, die für andere Funktionsbereiche bestimmt sind, automatisch weiter geroutet. In einer zweiten Stufe wurden mittlerweile auch Warenservice und Vertrieb in die ACD eingebunden, um auch hier den Service zu professionalisieren.

ZUM WEITERLESEN

www.datac-gmbh.de
www.datac-gmbh.de/loesungen
www.apollo-optik.com