



„EINFACH ABHEBEN“ – DAS IST DAS MOTTO DES AIRPORT NÜRNBERG. EINFACH UND ZIELFÜHREND SOLL AUCH DIE KOMMUNIKATION MIT DEN UNTERSCHIEDLICHEN ABTEILUNGEN DES FLUGHAFENS SEIN. ZUSAMMEN MIT SIEMENS SETZTE DATAC KOMMUNIKATIONSSYSTEME ALS INTEGRATIONSPARTNER UNIFIED MESSAGING (UMS) MIT NOVELL GROUPWISE, ACD UND IVR UM: DIE LÖSUNG IST AN EIN SIEMENS HIPATH 4000 TK-SYSTEM ANGESCHALTET.

Airport Nürnberg: Einfach abheben mit ACD und Sprachportal

„Wir wählten den Weg der sanften Migration,“ erklärt Helmut Meier, ausführender Techniker beim Airport Nürnberg. „Wir hatten bisher ein HiCom 300 TK-System und wollten auf eine Siemens HiPath 4000 Plattform mit einer neuen Voicemail migrieren.“ Die TK-Abteilung des Flughafens entschied sich aufgrund der langjährigen Zusammenarbeit wieder für Siemens als Generalunternehmer, datac Kommunikationssysteme wurde als Projektpartner für die Umsetzung der Unified Communications Komponenten ausgewählt. Neben einer automatischen Anrufverteilung (ACD) für den Ticketverkauf und einem Sprachportal als zentrales Flughafen-Informationssystem (IVR) wurde beim Airport Nürnberg auch eine Fax- und Voicemail-Anbindung an Novell Groupwise umgesetzt.

VOICEMAIL-, FAX-SERVER- UND ACD- / IVR-LÖSUNG

Die Telefonanlage des Airport Nürnberg hat 1.200 Nebenstellen. datac entwickelte und integrierte hierfür eine UC-Lösung auf Basis Cycos Mrs, die die Dienste Voicemail, Fax-Server und ACD / IVR zur Verfügung stellt. Zusätzlich erfolgte eine Integration in das Mail-System „Novell Groupwise“ des Flughafens: Jetzt ist der Faxversand über einen „Fax-Button“ direkt aus

Groupwise möglich. Die Fax-Lösung wird vor allem in den Büros der Geschäftsführung des Airport Nürnberg genutzt.

IVR: SPEZIELLER CALL-FLOW

Siemens und datac erarbeiteten zusammen mit dem Airport Nürnberg einen speziellen Call-Flow für eine IVR-Unterstützung in der Vermittlung. Innerhalb von 20 Sekunden sollten Anrufe künftig von den Vermittlungsplätzen entgegengenommen werden können. Falls diese belegt sind, muss ein Überlauf auf ein integriertes, sprachgesteuertes Informationsportal erfolgen, so die Anforderung der Geschäftsleitung des Flughafens. Dabei galt es zu berücksichtigen, dass enorm viele Verzweigungen im System bestehen – nicht nur intern, sondern auch auf 0180-Nummern oder zu externen Dienstleistern. Der Anrufer kann nun durch die Abfrageplätze sowie von berechtigten Nebenstellen an das Sprachportal vermittelt werden, das beispielsweise Informationen zu Fluggesellschaften, die Auswahl von Autovermietungen und Airlines, Auskünfte zu Reisebüros etc. bereitstellt. Der Anrufer kann per Sprache oder DTMF-gesteuert zu den gewünschten Informationen navigieren.

DER KUNDE

Der internationale Airport Nürnberg hat 2008 neben der Luftfracht rund 4.275.000 Fluggäste befördert. Gegründet 1955, sorgen heute über 1000 Mitarbeiter für einen reibungslosen Ablauf für Urlauber und Geschäftsreisende.

PROJEKTPARTNER

Helmut Meier, ausführender Techniker Airport Nürnberg

„Die Zusammenarbeit mit datac war sehr gut. Die Mitarbeiter hatten immer ein offenes Ohr und reagierten sofort. In Noten ausgedrückt: eindeutig eine 1.“

DAS PROJEKT IN KÜRZE

Die TK-Struktur:

HiPath 4000

Die datac-Lösung:

ACD

IVR (Dialogauskunft für Routineauskünfte)

Fax-Server

Voicemail

ZUM WEITERLESEN

www.datac-gmbh.de

www.datac-gmbh.de/loesungen

www.airport-nuernberg.com



ENTLASTUNG VON ROUTINEANSKÜNFTEN

Das Sprachportal des Airport Nürnberg bietet so den Anrufern automatisiert Informationsmöglichkeiten und entlastet die Mitarbeiter von Routineanskünften. Außerhalb der Geschäftszeiten dient das IVR-System als Informationssystem in verschiedenen Sprachen. Die Sprachauswahl erfolgt vom Anrufer initial per Spracheingabe. Ein weiteres Plus des individuellen Sprachportals ist, dass die Dialoge gezielt auf die unterschiedlichen Bereiche des Airport Nürnberg abgestimmt sind. „Anrufer reagierten zwar generell nach wie vor etwas zurückhaltend auf IVR-Portale, doch mit ausgereiften Lösungen erhöhte sich die Akzeptanz und es könne ein sinnvoller und hilfreicher Call-Flow aufgebaut werden,“ betont Helmut Meier.

ACD VERBESSERT ERREICHBARKEIT IM FLUGSCHEINVERKAUF

„ACD wird bei uns in den Bereichen zentrale Vermittlung und Flugscheinverkauf differenziert eingesetzt, nicht nur als reine Anrufverteilung,“ erklärt Helmut Meier. „Wir haben Counter-Apparate an den Schaltern, auf die verschiedene

Mitarbeiter zugreifen. Es gibt hier keine feste Zuordnung.“ Anrufer, die über die Vermittlung bestimmte Informationen wünschen, werden an das Sprachportal weitervermittelt wo diese automatisiert zur Verfügung stehen. Die Mitarbeiter haben so die Möglichkeit, die Informationen für deutsch oder englisch sprechende Kunden gezielt auszuwählen. Im Flugscheinverkauf hat sich die Erreichbarkeit durch die neue ACD-Lösung deutlich verbessert. Kombiniert mit einem Überlauf auf das Voicemail-System werden über die ACD nun achtzig bis neunzig Prozent der Anrufe beantwortet. Entgangene Anrufe können durch die nachgeschaltete Voicemail zudem jetzt per Rückruf beantwortet werden. Helmut Meier ist nicht nur mit den realisierten Lösungen, sondern auch mit der Zusammenarbeit mit datac äußerst zufrieden: „datac ist ein Unternehmen mit kurzen Wegen, Mitarbeiter und Geschäftsführung kümmern sich umgehend um unsere Belange. Wir arbeiten nun seit zwei Jahren zusammen; sicher gab es Kinderkrankheiten, aber gemeinsam fanden wir immer schnell sinnvolle Lösungen.“