

datacForum

Unified Communications – News, Trends und Infos

Ausgabe 01/02

EDITORIAL

Liebe Kunden, liebe Partner,



braucht der Mittelstand ein Call Center? Was spricht für, was spricht gegen Inhouse-Lösungen? Welche Techniken können zum Einsatz kommen? Das waren die zentralen Fragen, die wir mit kompetenten Referenten im Rahmen unseres ersten datac-Forums im MultiMediaZentrum der IHK-Akademie Schwaben am 25. September diskutiert haben. In der ersten Ausgabe unseres Newsletters, den Sie künftig vierteljährlich erhalten, haben wir für

Sie nochmals die wichtigsten Informationen und Diskussionsbeiträge zusammengefasst – zum Nachlesen für die Teilnehmer, als Zusammenfassung für all diejenigen, die nicht dabei sein konnten.

Herzlichst Ihr

Matthias Stender
- Geschäftsführer -
datac Kommunikationssysteme GmbH

FEEDBACK

Mittelstandslösungen im Fokus beim datacForum

„Unified Communications, Computer Telephony Integration und Multimedia Call Center für den Mittelstand“ war der Titel des ersten datacForums im Rahmen der Veranstaltungsreihe KIT's@home. Kunden und Partner diskutierten im MultiMediaZentrum der IHK-Akademie Schwaben mit kompetenten Referenten vor allem Lösungen für den Mittelstand.



Dieter Ruf, Senior Sales Manager bei datac, konfrontierte in seinem einflussreichen Vortrag die rund 50 Vertreter aus der TK- und IT-Branche mit zahlreichen Fachbegriffen. Wer sich im "Kommunikations-Fachjargon" noch nicht so gut auskannte, dem wurde durch sein "Einmaleins der Kommunikation" ein guter Einstieg in das Thema rund um Unified Communications geboten.

INHALT

EDITORIAL

FEEDBACK

Mittelstandslösungen im Fokus

REPORT

Braucht der Mittelstand ein Call Center?

Navision CRM, CTI und UMS

DAS 1x1 DER KOMMUNIKATION

Multimedia Call Center

CASE STUDY

Bei Anruf Eis

NEWS



KIT's
Kommunikations- und Informationstechnologie Initiative Schwaben e.V.

Dass die Integration eines Call Centers auch für den Mittelstand mit etwa nur zwei bis drei Agenten lohnenswert sein kann, unterstrich Sven Merten, Center of Competence Portals & Messaging Solutions, DeTeWe Berlin, in seiner Präsentation (*Zusammenfassung s.u.*). Anwendungsszenarien CRM und Call Center-Integration wurden von Matthias Stender, Geschäftsführer datac, anhand von pragmatischen Beispielen dargestellt und die einfache Integration von mrs (message routing system) in beliebige IT-Plattformen demonstriert (s. *Case Study*). Ein Schwerpunkt war die Integration in Microsoft Navision Attain als typische Mittelstandslösung.

„Beim Mittelstand stehen stärker noch als in anderen Segmenten die Kosten im Vordergrund einer Investitionsentscheidung“, so Sabine Erlebach, Geschäftsleitung datac GmbH. „Unser Ziel war es, neue Lösungen für ein optimales Kosten- / Nutzenverhältnis vorzustellen. Die große Response auf die Veranstaltung hat uns gezeigt, dass wir mit mrs die Voraussetzungen für den spezifischen Bedarf des Mittelstands ideal erfüllen.“



Reges Interesse bei den Live-Demos: Klaus Dorn von der Siemens AG lässt sich von Dieter Scheel (l.) die neuesten Lotus Notes Features demonstrieren.

REPORT

Braucht der Mittelstand ein Call Center?

Sven Merten, Center of Competence Portals & Messaging Solutions bei DeTeWe Berlin, beantwortet diese Frage beim datacForum mit einer ganzen Reihe weiterer Fragen. Denn wer ein Call Center einsetzen will, sollte zunächst seine Geschäftsprozesse und Kommunikationskanäle genau unter die Lupe nehmen.

„Wer über die Einrichtung eines Call Centers nachdenkt, der muss zunächst seine externen Kommunikationsprozesse analysieren“, so Sven Merten von DeTeWe. Dabei geht es nicht nur um die Zahl und Zeiten von Anrufen - Fax, E-Mail (mobil, VoIP, Festnetz), Posteingang, Funk, Paging, SMS etc. müssen ebenfalls bei den Überlegungen berücksichtigt werden. Wichtig vor allem: Welche Themen werden abgefragt und wie lange dauert deren Bearbeitung? Steht sich wiederholende Standard-Kommunikation im Vordergrund oder muss jeder Anrufer individuell beraten werden?

Das Ergebnis dieser umfassenden Analysen ist Grundlage für die Entscheidung über Umfang und Ausstattung eines Call Centers und führt zur Frage, ob ein eigenes Call Center eingerichtet oder ein Dienstleister beauftragt wird.

Sven Merten hält Outsourcing für sinnvoll, wenn zeitlich befristete Aktivitäten geplant sind. „Geringer Invest, ausgebildetes Call Center-Personal, schnelle Verfügbarkeit und die Konzentration auf das Kerngeschäft sind Gründe, die für Call Center-Anbieter sprechen.“ Ein eigenes Call Center dagegen verschaffe Unternehmen ein hohes Maß an Flexibilität, erschließe ein neues Kompetenzfeld, schaffe Transparenz über Aktivitäten und Daten, vereinfache die Erfolgskontrolle und erspare langwierige Briefing-Prozesse.

"Für mich hat das datacForum die entscheidenden Fragen beantwortet: Was leistet mrs? Welche Möglichkeiten habe ich, mrs in meine bestehende Systeme zu integrieren? Insgesamt eine gut organisierte Veranstaltung mit kompetenten Referenten, die das Thema selbst für den Insider interessant aufbereitet haben."

Roswitha Weigand, Unit Leitung, Dialog Factory Augsburg



Im Konsens mit Sven Merten, DeTeWe Berlin (Mitte): Frank Matzke (l.) und Ingo Reinhardt von der Cycos AG sehen zahlreiche Einsatzmöglichkeiten für ein Call Center im Mittelstand.

Eigenes Call Center oder Outsourcing?

Wer mit seinem Call Center erfolgreich arbeiten will, muss fünf Kriterien berücksichtigen.

- Ein Call Center muss praktisch immer erreichbar sein.
- Die Personalkapazität muss auf das Anrufvolumen abgestimmt sein.
- Hohe Qualität und Produktivität der Agententätigkeit (soft skills).
- Aussagen und Zusagen der Agenten müssen durch die organisatorische Einbindung des Call Centers in das Unternehmen unbedingt eingehalten werden.
- Eine hohe Kundenorientierung wird nur durch kontinuierliches Reporting sowie permanente Qualitäts- und Erfolgskontrolle erreicht.

Wer Ziele und Aufgaben seines Call Centers definiert hat, kommt zwangsläufig zur Wahl der Kommunikationsmedien: Von der telefonischen Kundenbetreuung bis hin zu Internet-Downloads oder Fax-Broadcasting für Marketingkampagnen sind viele Kombinationsmöglichkeiten denkbar. Wer sich für Outsourcing entscheidet, sollte laut Merten ein umfassendes Pflichtenheft für die Angebotserstellung erarbeiten

Wer sich für eine Inhouse-Lösung entscheidet, muss sich noch mit folgenden Punkten auseinandersetzen:

- rechtliche Rahmenbedingungen wie Arbeitsrecht, Datenschutz, Tarifrecht etc.
- Beteiligung des Betriebsrats
- Personalakquise, Qualifikation und Training
- Arbeitsplatzgestaltung: Hardware, Umfeldgestaltung, Mitarbeitermotivation etc.
- Ressourcenplanung: Kapazitäts- und Personalplanung
- Auswahl des Netzbetreibers

Erst die Berücksichtigung all dieser Punkte und die Beachtung der aufgeführten Rahmenbedingung führt zur Beantwortung der eingangs gestellten Frage. Fällt die Entscheidung zu Gunsten eines Call Centers, muss dieses unbedingt in ein CRM-System integriert werden: Nur so können Kundenbeziehungen auf einem qualitativ hohen Niveau gepflegt werden.

Mittelstandslösungen: Navision, CRM mit CTI und UMS

Gemeinsam mit ihrem Partner mse Augsburg realisiert die datac typische Mittelstandslösungen mit „Microsoft Navision Attain“ als ERP und CRM-System. Die Erweiterung von Navision um eine UMS- und CTI-Schnittstelle erfolgte durch mse, datac lieferte die Kommunikations-Technologie mrs. Damit stehen jetzt alle Möglichkeiten von UMS über eine Outlook Integration bis hin zu CTI und der Einbindung von Call Center-Agenten in Vertrieb, Service und CRM-Module zur Verfügung. Das heißt, künftig können Einträge zu Gesprächs- und Kundenhistorie gemacht werden, die auch eine Bewertung oder Kostenzuordnung für interne Tätigkeitsposten ermöglichen.

DAS 1X1 DER KOMMUNIKATION (FOLGE1) Multimedia Call Center

Ein **Multimedia Call Center** wird eingerichtet, wenn ein Unternehmen alle Kommunikationsmedien effizient nutzen und Nachrichten intelligent verteilen und bearbeiten will: Vom Telefongespräch, Fax, E-Mail, Voice-Nachrichten bis hin zur Web-Anfrage.

Fünf Erfolgskriterien

Integration in CRM-Systeme



Im Gespräch beim datacForum: Dieter Ruf (r.), Senior Sales Manager bei datac, und Konrad Angerer von der mse Augsburg.

Im Zentrum stehen bei einem Multimedia Call Center die **Automatic Call Distribution (ACD)** für Online-Anfragen und die **Automatic Message Distribution (AMD)** für Offline-Anfragen.

Die ACD verteilt automatisch eingehende Anrufe nach einem Regelwerk, so dass Gespräche immer an den nächsten freien und fachlich kompetenten Mitarbeiter weitergeleitet werden. Sind alle Agenten besetzt, leitet die ACD Überläufe z.B. auf eine Sprachbox um. Alle Transaktionen werden laufend gespeichert und stehen für ein Reporting zur Verfügung. Die AMD bietet die gleichen Funktionalitäten für Offline-Dienste wie Fax, E-Mail und Sprachnachrichten.

Die Effizienz eines Multimedia Call Centers kann durch die ACD-Funktionalität **Skill Based Routing** deutlich erhöht werden. Das ACD-System denkt bei der Verteilung von Anrufen mit: Über die Anruferkennung identifiziert die ACD beispielsweise einen Anrufer aus England und leitet ihn weiter an den Mitarbeiter mit den besten Englisch-Kenntnissen. D.h. eine ACD ist in der Lage, Merkmale eines Anrufers zu erkennen, auszuwerten, um dann an den Agenten weiter zu vermitteln, der den Anforderungen des Anrufers am besten gerecht wird.

Eine weitere Möglichkeit, Anrufe intelligent zu steuern, ermöglicht der **Automated Attendant**. Immer häufiger treffen Anrufer auf einen automatischen Vermittlungsplatz, der Auswahlmöglichkeiten über die Telefontastatur anbietet und somit gezielt weitervermittelt. Auswahlmöglichkeiten sind z.B. „persönliches Gespräch“, bestimmte Abteilungen wie Vertrieb, Einkauf, Reklamation oder die Abfrage von Öffnungszeiten. Eine wichtige Rolle im Call Center spielt der so genannte **Supervisor**: Er überwacht das gesamte Anrufgeschehen – Auslastung einzelner Agenten bis hin zu gesamten Gruppen. Treten beispielsweise Anrufspitzen auf, kann er durch die Zuschaltung weiterer Agenten steuernd eingreifen.

Effizienz und Qualität eines Call Centers können durch Einsatz eines **Customer Relationship Management Tools (CRM)** gesteigert werden. Denn dann stehen dem Agenten bereits vor dem Entgegennehmen eines Gespräches umfassende Informationen über den Anrufer zur Verfügung und er kann optimal auf die Anforderungen seines Gesprächspartners eingehen.

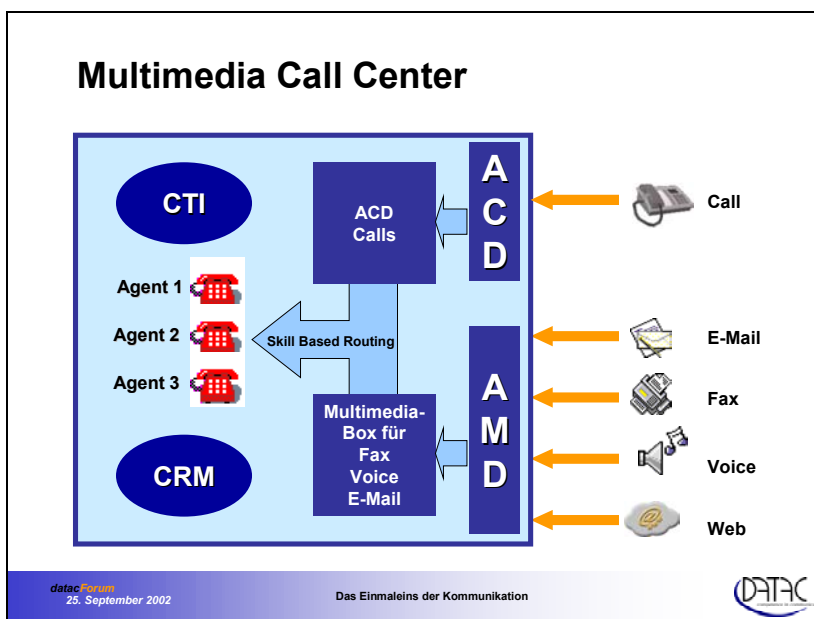
ACD
AMD

Skill Based Routing

Automated Attendant

Supervisor

CRM



CASE STUDY

Schöller Direct Bei Anruf Eis!

Die Schöller Holding mit ihrer Tochter Schöller Direct GmbH & Co. KG entschloss sich, ihren Weg für den telefonischen Kundenkontakt neu zu organisieren. Engpässe in der Erreichbarkeit der Kundenbetreuung hatten den Ausschlag gegeben.

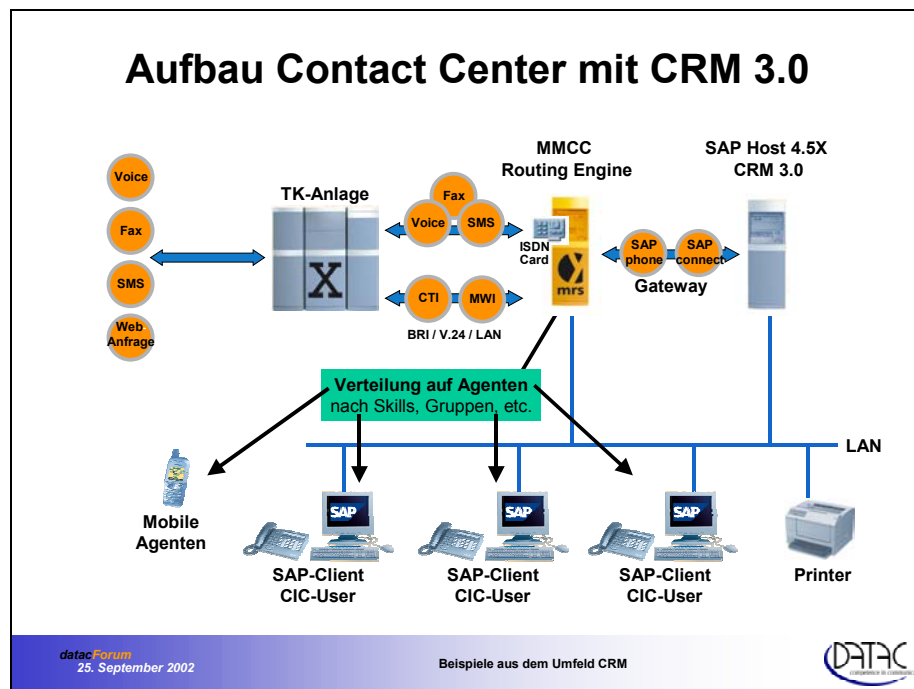
Folgende Probleme musste eine Neustrukturierung lösen:

- Erreichbarkeit auch an sonnigen Freitagen (Engpässe Im Call Center)
- Planmäßige Anrufe von Kunden zu vereinbarten Terminen
- Integration einer CRM-Lösung für die Abwicklung von Bestell- und Service-Anfragen
- Lösung für neun Standorte deutschlandweit
- Nutzung ortsübergreifender Ressourcen bei Engpässen in einzelnen Call Centern
- Einheitliche technologische Plattform für alle Standorte
- Zentrale und dezentrale Administration
- Integration in bestehende IT-, TK- und LAN-Struktur
- Enges Zeitfenster zur Realisierung und Freischaltung aller Standorte
- Komplettlösung aus einer Hand

Erster Schritt war bereits 2001 die Integration von SAP/R3 als CRM-Lösung. Mit der Lösung des Kommunikationsproblems wurde Siemens ICN Nürnberg als Generalunternehmer beauftragt. ICN realisierte auf der Basis des HIPATH 3000 Kommunikationsservers und der Call Center Lösung HIPATH Procenter Office (mrs) eine einheitliche Plattform. Die datac hat die SAP-Anbindung an das Procenter (mrs) realisiert und die SAPPhone-Schnittstelle als CTI-Anbindung an das SAP R/3 System integriert.

Im folgenden ist beispielhaft der Aufbau eines SAP Contact Centers auf Basis SAP R/3 dargestellt.

Schöller Direct
Die Tochter der Nürnberger Schöller Holding versorgt mit einem Netz von nationalen Niederlassungen und Regionalcentern die Gastronomie, Hotellerie und den Fachhandel mit einem Food- und Non-Food-Sortiment. Betreut werden die Kunden sowohl durch Agenten im Telefonverkauf als auch durch Mitarbeiter im Außendienst.



Schöller Direct löste mit dem Aufbau eines Call Centers mit integriertem CRM-System SAP R/3 seine Kommunikationsprobleme

NEWS

Mit einem Klick in die datac-Welt

Neu und eigentlich nie fertig ist der Internet-Auftritt der datac: Permanent aktualisiert werden die News-Seiten mit Infos zu Produkt-Releases, Messe-Aktivitäten und Trends. Außerdem bietet der Auftritt unter dem Punkt Portfolio umfassende Beschreibungen der einzelnen Module der Software-Produkte: Produkt-Features – immer auf dem neuesten Stand - stellen jede Applikation detailliert vor. Im Support-Bereich können Probleme mit Programmanwendungen oder Programmfehler geschildert und ein Service-Call abgesetzt werden.

Neuzugang für Service & Support

Eigentlich ist er ein alter Bekannter: Jürgen Stegmüller hat das datac-Team Augsburg bereits im Rahmen seiner Umschulung zum Fachinformatiker Systemintegration unterstützt. Seit August zählt er jetzt zum festen Mitarbeiterstamm.

Partner für Pilotprojekte gesucht!

Mit mrs 5.1 wird datac für die Plattformen HICOM 300/300E, HIPATH 4000 und ALCA-TEL 4400 eine neue Call-Center-Technologie umsetzen. Warteschleifen werden bei diesen Systemen künftig auf So/S2 Basis angeschaltet. Durch diese Technik werden auch innerhalb der Warteschleifen Interaktionen auf Basis IVR möglich. Weiterhin wird datac ein neues Reporting Tool auf Basis einer relationalen Datenbank einführen. Für diese neue Technologie sucht datac Partner für eine Feldtest-Phase. Diese können ihre Vorstellungen in das Produktdesign einfließen lassen. Die Kosten für Installation übernimmt die datac, ebenso die Kosten für die Software während der Pilotphase. Start des Projektes kann ab Mitte Oktober erfolgen. Andere Telefonanlagen auf Anfrage!

IMPRESSUM

Herausgeber

datac Kommunikationssysteme GmbH
Wörishofer Straße 12
86163 Augsburg
E-Mail: info@datac-gmbh.de

Redaktion

Birke & Partner GmbH
Kommunikationsagentur
Naturnser Straße 15
86356 Neusäß

www.datac-gmbh.de

**Call Center mit
HICOM 300/300E
HIPATH 4000
Alcatel 4400**

Kontakt:
matthias.stender@datac-gmbh.de