



OPTIMIERUNG DER CALL-CENTER- UND KOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR BEI TWENTY4HELP - DEM INNOVATIVEN EUROPÄISCHEN OUTSOURCING- PARTNER FÜR CORPORATE UND VENDOR SERVICES

Die 1992 gegründete twenty4help Knowledge Service AG unterstützt täglich viele tausende Anwender im Umgang mit digitalen Systemen - von der Digitalkamera bis zum Großrechner, von der Office-Anwendung bis zum Betriebssystem. Mehrfach mit Branchenawards wie dem Help Desk Award ausgezeichnet, nimmt das nach DIN EN ISO 9001:2000 2000 und dem amerikanischen Qualitätsstandard COPC-2000® zertifizierte Unternehmen eine Vorreiterrolle ein, die von permanenter Expansion und laufenden Optimierungsmaßnahmen gekennzeichnet ist. Die durch NextiraOne konzipierte Telekommunikationslösung trägt nun zu dieser Erfolgsgeschichte bei.

DER KUNDE

Als Tochterunternehmen der United Internet AG agiert twenty4help an 11 Standorten in Europa und bietet in derzeit 18 Sprachen 24/7-Support für marktführende Unternehmen verschiedenster Branchen - ob als UserHelpDesk mit umfangreichen Serviceleistungen für Unternehmen oder als Outsourcing-Partner im professionellen IT-Support für renommierte Hard- und Softwarehersteller.

Die mehr als 2.500 hochqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bereichen Technischer Support, Telesales und Telemarketing können auf eine stolze Bilanz verweisen: Die durchschnittliche Kundenzufriedenheit liegt z.B. im gesamten Technischen Support kontinuierlich über 90 % - egal, ob die Probleme am Telefon, per E-Mail oder über das Internet gelöst werden.

ZITAT NEXTIRAONE

Hans-Jürgen Rüschenbaum,

Account Manager NextiraOne

"Mit der von NextiraOne realisierten Lösung war twenty4help so zufrieden, dass wir bereits kurze Zeit nach Inbetriebnahme Serviceverträge für weitere europäische Standorte abschließen konnten. Als einzigem Integrator mit Expertise in allen drei Technologien, Genesys, Acatel Enterprise und RSI, kam uns hier vor allem das Know-how für Nortel zugute - eine der wichtigsten Voraussetzungen, um paneuropäischer Servicepartner zu sein."

KUNDEN REFERENZ

DIE HERAUSFORDERUNG

Im Zuge der Modernisierung des Customer Interaction Centers in Görlitz und der Eröffnung einer neuen Niederlassung in Zgorzelec (Polen) wurde die bestmögliche TK-Plattform gesucht - geeignet für die Kontaktverteilung und die Vernetzung beider Standorte über Voice over IP sowie IP-Technologie bis hin zum Agentenarbeitsplatz.

Im internationalen twenty4help-Netzwerk war - basierend auf Nortel-Systemen- die Genesys Contact-Center Lösung bereits standortübergreifend im Einsatz. Optimierungsbedarf sah man bei der Voice-Plattform im Zusammenspiel mit Genesys. Diese Komplettlösung sollte ein Integrator anbieten und realisieren, der als Partner zukünftig auch standort- und netzwerkübergreifende Services europaweit übernehmen kann.

DIE LÖSUNG

Genesys-Lösungen werden von twenty4help seit Jahren an mehreren Standorten, am Hauptsitz in Dortmund und bei großen Enterprise-Kunden eingesetzt. Doch erst mit dem durch NextiraOne realisierten Gesamtkonzept kann jetzt die Leistungsfähigkeit der Highend Interaction Management Software vollständig genutzt werden. Ein Technologie-Vorsprung, der seine Fortsetzung in weiteren gemeinsamen Projekten finden wird. Darüber hinaus festigt der Erfolg die strategische Partnerschaft zwischen Alcatel, der Alcatel Tochter Genesys und dem unabhängigen Integrator NextiraOne.

Als Kern der im Oktober 2003 in Betrieb genommenen Contact-Center-Lösung wurde am Standort Görlitz ein dupliziertes Server-System installiert, das über Richtfunk mit den auf polnischer Seite angeschlossenen IP-Media-Gateways kommuniziert und VoIP-Telefonie an insgesamt 100 Contact Center-Arbeitsplätzen ermöglicht. Bei Ausfall der Richtfunkstrecke wird sofort eine ISDN-Verbindung aufgebaut, so dass die Funktionsfähigkeit auch in Zgorzelec permanent sichergestellt ist.

KUNDEN REFERENZ



ZITAT KUNDE

**Jürgen Tolksdorf, Head of IT-Operations,
twenty4help Knowledge Service AG**

"Was uns NextiraOne bereits im Vorfeld durch Tests und Ablaufszenarien demonstrieren konnte, hat sich in der Praxis voll und ganz bestätigt. Nach Eröffnung unseres neuen Contact Centers in Polen und dem damit verbundenen Standort in Deutschland konnten wir im Kundendienst bereits nach kurzer Zeit bedeutende Produktivitätssteigerungen bei gleichzeitiger Qualitätsverbesserung erzielen. Sicher das Highlight: die Profitabilität des nach Polen verlagerten Geschäftsbereiches. Sie wurde um ganze 15 % erhöht."

Die Contact Center Experten vom NextiraOne Professional Service konnten die optimale Unterstützung der Genesys Contact Center Software durch die Alcatel Omni PCX Enterprise Plattform bereits vor Auftragserteilung in umfangreichen Anwendungstests unter Beweis stellen. Dabei wurden die funktionalen Vorteile und die deutlichen Einsparungen in den Administrationsaufwendungen aufgezeigt, die mit Hilfe des "Routing Service Interface" (RSI) möglich sind. Das RSI ist eine von Alcatel und Genesys gemeinsam entwickelte Schnittstelle zwischen dem Telefonsystem von Alcatel und der Contact Center Software, mit der unter Zugriff auf die Alcatel Ressourcen, wie z.B. Wartefelder und Ansagen, die nachweislich tiefste Integration von Genesys in einen Telefonie-Switch realisiert werden kann. Willkommener Effekt: Durch enge Verzahnung der Module statt teurer und serviceintensiver Installationen verringern sich die Total Cost of Ownership entscheidend.

"Wenn unsere Kunden nun anrufen und ihr Gesprächspartner gerade nicht am Platz ist oder bereits telefoniert, werden sie darüber mit einer Begrüßungsansage informiert, können eine Nachricht hinterlassen, diese als dringend kennzeichnen und eine Bestätigung anfordern. Alternativ werden sie zu einem anderen Ansprechpartner weitergeleitet, in jedem Fall aber erhalten sie unsere professionelle Hilfe ohne lange Wartezeiten", so Jürgen Tolksdorf, Head of IT-Operations der twenty4help Knowledge Service AG.

NextiraOne ist ein führender Anbieter von Netzwerklösungen mit Hauptsitzen in Houston, Texas, und Paris (www.nextiraone.com). Insgesamt ist NextiraOne auf dem nordamerikanischen Markt und in 17 europäischen Ländern vertreten. Das Unternehmen liefert erstklassige Produkte und LifeCycleSM Services von der Planung und Entwicklung über die Implementierung bis hin zum Management von Sprach-, Daten- und konvergenten Kommunikationsnetzwerken. NextiraOne verfügt über ein globales Servicenetz, ein breites Portfolio an Zertifizierungen und umfangreiche Produkterfahrung. NextiraOne nutzt neueste Technologien von führenden Partnern wie Alcatel, Cisco Systems, Genesys und Nortel Networks. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Beratung und Entwicklung von Lösungen für Contact Center bis hin zu ausgelagerten Netzwerk-Infrastrukturen.