



Mehr als 3.200 Rezepturen bieten bei apetito für jeden Geschmack das Richtige.

Es ist angerichtet

Der IP-basierte Communication Manager von Avaya deckt unsere Bedürfnisse am besten ab. Besonders erfreulich war, dass eine komplette Neuinstallation günstiger war, als die bisherige Anlage mit ihren Wartungsverträgen zu behalten.

— Jens Burmester,

Telekommunikations- und
Netzwerkmanager bei apetito

Leckerer Essen für jeden Geschmack, unkompliziert geliefert oder aus der Tiefkühltruhe – das ist die Spezialität der apetito-Gruppe. Mehr als einer Million Menschen bringt der Hersteller täglich das richtige Gericht auf den Teller. Bis es so weit ist, stehen leistungsfähige Contact Center im ständigen Austausch mit den Kunden. Der Avaya Communication Manager unterstützt dabei mit einer Vielzahl von intelligenten Funktionen.

Rund 3,3 Milliarden Euro gaben die deutschen Verbraucher im vergangenen Jahr für Fertiggerichte aus. Vor allem Gerichte aus dem Tiefkühlregal haben Konjunktur. Hinter vielen Produkten steckt dabei die Idee von Karl Düsterberg: 1958 bot er erstmals Komplettmahlzeiten tiefgefroren in Aluminiumschalen zum Verkauf an. 50 Jahre später ist die Firma apetito der europäische Marktführer bei Tiefkühlgerichten und verpflegt zahl-

reiche Unternehmen, Schulen, Kindergärten und andere Gemeinschaftseinrichtungen. Am Hauptsitz in Rheine und an weiteren Produktionsstandorten in Deutschland, den Niederlanden, Großbritannien, Frankreich und Kanada entstehen Nahrungsmittel für jeden Geschmack.

Mehr als eine Million Menschen versorgt die apetito-Gruppe täglich mit Mahlzeiten, das Sortiment umfasst rund 3.200 Rezepturen. Die Angebotsvielfalt stellt die Bestellannahme und die Logistik des Unternehmens vor große Herausforderungen: Jeder Menü-Änderungswunsch, jede Bestellung und natürlich alle Anfragen von Kunden müssen zuverlässig erfasst und bearbeitet werden.

Daher spielt die Kommunikation sowohl extern als auch intern eine wichtige Rolle. 80 Mitarbeiter in mehreren Con-



Mehr als einer Million Menschen bringt apetito täglich das richtige Essen auf den Teller.

“
Mit der Informations- und Managementsoftware von Avaya können wir in unseren Contact Centern sehr genaue Berichte erstellen, die bis auf die Ebene einzelner Ressourcen reichen. So lassen sich diese besser planen und effektiver einsetzen.”

— Jens Burmester,
 Telekommunikations- und Netzwerkmanager bei apetito

tact Centern nehmen die Wünsche der Kunden auf und kümmern sich um die Lösung. „Dabei geht es um verschiedene Themen, also beispielsweise Bestellungen von Großkunden oder die Abrechnung von Schulessen“, erklärt Jens Burmester, Telekommunikations- und Netzwerkmanager bei apetito. „Deshalb sind alle Agenten für bestimmte Bereiche oder Aufgaben geschult.“

Allerdings sollten die Mitarbeiter der Teams schnell zwischen Aufgaben wechseln können, um Spitzen im Anruferaufkommen abzufangen. Das war bislang nur schwer möglich und dauerte lang. „Die Agenten mussten sich erst komplett ab- und für die andere Gruppe neu anmelden. Zudem war die Anlage unflexibel. Ein Update wäre möglich gewesen, hätte aber enorme Kosten verursacht“, erklärt Jens Burmester.

Neuinstallation zum günstigen Preis

Daher sondierte apetito fast ein Jahr lang den Markt auf der Suche nach einer optimalen Lösung. „Am Ende stand für uns fest: Der IP-basierte Avaya Communication Manager deckt unsere Bedürfnisse am besten ab“, sagt der Telekommunikationsmanager. „Besonders erfreulich war natür-

lich, dass eine komplette Neuinstallation unterm Strich günstiger war, als die bisherige Anlage mit ihren Wartungsverträgen zu behalten.“

Gemeinsam mit dem Avaya Platin Business Partner WTG Communication aus Münster entwickelte apetito einen Projektplan, um die Zentrale und die Produktionsstandorte auf die Kommunikation über das Internet Protocol (IP) umzustellen. „Das Ziel war eine einheitliche Infrastruktur. Neben den Contact Centern sollten auch alle 1.200 Anschlüsse des Unternehmens in die Lösung integriert werden“, erklärt Peter Lübke von WTG Communication.

Umzüge genial einfach

Der klare Vorteil einer durchgängigen Infrastruktur: Die Lösung lässt sich wesentlich leichter administrieren. „Besonders bei internen Umzügen zeigt sich die Stärke des Avaya Communication Managers“, sagt Jens Burmester von apetito. „Für Renovierungsarbeiten mussten kürzlich etwa 100 Kollegen ihr Büro zwischenzeitlich räumen und kehrten anschließend in die neu gestalteten Räume zurück. Die Telefone mitzunehmen war dank der Avaya-Lösung genial einfach: Abstecken, ins neue Zimmer tragen, anstecken, fertig.“ Die Installations-

zeit liegt damit praktisch bei null, spezielle technische Kenntnisse sind nicht nötig. Ein weiterer Vorteil der Lösung: Auch analoge Geräte lassen sich sauber integrieren. „In der Produktion setzen wir viele spritzwassergeschützte Apparate ein – die konnten wir eins zu eins weiterverwenden“, so Burmester.

Den größten Nutzen erreicht apetito jedoch in den Contact Centern. Das beginnt bereits bei der Umgebungslautstärke. Die Option „Automatic Answer“ stellt Anrufer direkt an einen freien Agenten durch. Statt einen Knopf zu drücken, um das Gespräch anzunehmen, hört der Mitarbeiter eine kurze Ansage, wie er sich melden muss, im Headset. „In den Contact Centern klingelt kein Telefon mehr – das erleichtert die Arbeit enorm“, bestätigt Burmester. Hilfreich ist auch die Anwendung „Wallboard“ auf den Monitoren der Mitarbeiter. Sie liefert ständig den Überblick über das aktuelle Anruferaufkommen und die Auslastung der Agenten. Dadurch lassen sich Pausen oder Teamwechsel flexibel gestalten, Spitzen werden aufgefangen.

Ressourcen nutzen, Fähigkeiten fördern

Für die Anrufer brachte die Umstellung auf den Avaya Communication Manager ebenfalls mehr Komfort. Kann ein Anruf nicht direkt entgegengenommen werden, teilt eine automatische Ansage die voraussichtliche Wartezeit mit. Zudem gelangen Anrufer

dank der „Last Called Agent“-Funktion bei wiederholtem Kontakt immer zum selben Ansprechpartner – sofern er verfügbar ist. Als besonders hilfreich erweisen sich bei apetito die feingliedrigen Auswertungen der Informations- und Managementsoftware „Call Management System“ (CMS). „Wir können sehr genaue Berichte erstellen, die bis auf die Ebene einzelner Ressourcen reichen“, sagt Jens Burmester. „So lassen sich diese besser planen und effektiver einsetzen.“

Verbessert haben sich seit der Einführung des Communication Managers auch die internen Prozesse. Vier Produktionsniederlassungen wurden innerhalb von sechs Monaten auf die neue Technik umgestellt. Die internen Gespräche werden jetzt über die vorhandenen Datenleitungen geführt. Standortübergreifend funktionieren damit auch so einfache Funktionen wie Rückruf und Anrufübernahme. Die Anbindung der Kommunikationslösung an das „Active Directory“ ermöglicht jedem Mitarbeiter die direkte Anwahl der gesuchten Nummer mit dem PC. Durch diese Kopplung sieht man am Vermittlungsplatz auch direkt die Einträge aus dem Outlook-Kalender, unnötiges Verbinden entfällt damit.

Für die nahe Zukunft plant apetito außerdem den Zusammenschluss von Telekommunikation und Datenbanksystemen, etwa mit dem Customer Relationship Management. Außerdem sollen schon bald rund 30 Mitarbeiter mit mobilen Geräten von extern auf die Lösung zugreifen können,

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- IP-Kommunikationsplattform Avaya Communication Manager
- Informations- und Managementwerkzeug Avaya Call Management System (CMS)
- Multimediales Informations- und Vermittlungssystem OSPC
- Contact-Center-Lösung Elite
- Mobility-Manager-Lösung zur Integration von Softphones und Mobiltelefonen
- IP-Softphones (Release 6)
- IP-Telefone der one-X Deskphone Edition
- Media Server S8720, Media Gateway G650

Mitarbeiter insgesamt: 7.000, Ports: 1.200, Contact Center Agents: 80.

die Option „Mobility Manager“ hat apetito bereits angefordert. „Vor allem im Bereich IT arbeiten viele Kollegen an Heimarbeitsplätzen. Über Softphones oder Mobiltelefone können sie sich dann ins System einloggen und unterwegs oder von zu Hause aus alle Funktionen nutzen“, erklärt Burmester.

Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.de. Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0 800-GOAVAYA (0 800-46 28 29 2). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.

ÜBER DIE WTG

Mit der Gründung der „Westfälischen Telefon-Gesellschaft“ in Münster (Westfalen) beginnt 1913 die Erfolgsgeschichte der WTG. Heute ist die Unternehmensgruppe deutschlandweit mit mehr als 160 Mitarbeitern an zehn Standorten vertreten. Im Zentrum der Unternehmensphilosophie steht dabei die Dienstleistung: Gemeinsam mit den Kunden erarbeitet die WTG technisch sowie betriebswirtschaftlich individuell optimale Lösungen, unabhängig von Herstellern. So entstehen bedarfsgerechte und zukunftscompatible Lösungen für Informations- und Kommunikationstechnik. Die WTG hält mit dem Platinum-Status die höchste Stufe des Business-Partner-Programms von Avaya. Weitere Informationen: www.wtg.com

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

GCC3807GE • 05/09 • SIGNUM communication • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION