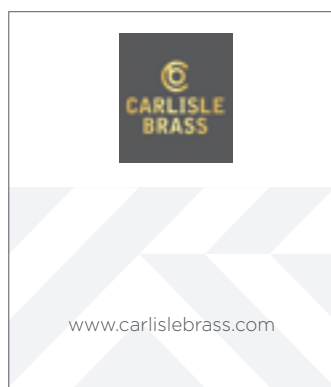


## Kein Blick zurück



### Avaya Contact Center Select hilft Eisenwarenanbieter aus Großbritannien, seine Ziele beim Kundenservice zu erreichen

Als Carlisle Brass plante, sein Contact Center auszutauschen, lud das Unternehmen sein Team aus altgedienten Kundenserviceagenten ein, um bei der Auswahl der neuen Lösung zu helfen. Avaya Contact Center Select wurde dank seiner Benutzerfreundlichkeit einstimmig ausgewählt. Seit der Einführung wurden die Wartezeiten halbiert und die Kundenzufriedenheit stieg stark an. Das Reporting wurde transformiert und die Vielzahl neuer Einblicke hilft dabei, die Customer Journey zu verbessern. Dies entspricht dem Ziel von Carlisle Brass und seinem Mutterkonzern, die Nummer 1 beim Kundenservice zu werden.

Im Contact Center von Carlisle Brass wurde vieles richtig gemacht. Das Team, bestehend aus 15 Agenten, bearbeitete 650 Anrufe pro Tag und nahm detaillierte Bestellungen für den Versand von Tausenden Türbeschlägen von hoher Qualität auf. Seine Kunden, von Baumärkten bis hin zu individuellen Bauunternehmen, waren mit dem Service zufrieden und das Unternehmen wuchs.

Aber Carlisle Brass, Teil der Arran Isle Group aus internationalen Bauproduktunternehmen, stand vor einer Entscheidung. Die Plattform wurde verwendet, seit das Contact Center eröffnet wurde, und das Supportende stand bevor, d. h., die Behebung von Ausfällen dauerte zu lange. Dies hatte bedeutende geschäftliche Auswirkungen: Das Unternehmen berechnete, dass jeder Ausfalltag einem Umsatzverlust von 150.000 £ entsprach.



### Herausforderungen

- Ersatz einer veralteten CC-Plattform
- Überzeugung erfahrener Benutzer, dass die neue Lösung zu einem verbesserten Service führen würde
- Reduzierung von Ausfallzeiten, Wartezeiten und Weiterleitungen
- Verbesserte Berichterstattung und Einblicke

### Geschaffener Wert

- Höherer Marktanteil
- Wartezeiten halbiert
- Kundenzufriedenheit und Zufriedenheit der Agenten gesteigert
- Neue Einblicke zur Verbesserung der digitalen Customer Journey

Während einige im Unternehmen wie der Digital Lead Paul Gleave die umfangreichen Multichannel-Möglichkeiten neuerer Lösungen kannten, wollten die Agenten, von denen viele seit mehr als zwei Jahrzehnten im Contact Center arbeiteten, nicht die Vertrautheit und Einfachheit der bisherigen Plattform missen. Dieses hochgradig motivierte Team musste von jedem möglichen Ersatz überzeugt werden.

### Leichte Bedienung für jeden

Das Unternehmen begann einen umfangreichen Beschaffungsprozess und nahm zunächst potenzielle Lösungen und Implementierungspartner in die engere Wahl. Paul Gleave und einige Kollegen untersuchten die verschiedenen Optionen und waren schnell von Avaya Contact Center Select überzeugt. „Das Avaya-System war sehr intuitiv“, erinnert er sich. „Wir sahen sofort, dass die Lösung unsere Anforderungen erfüllte.“ Danach musste Avaya die Lösung den Teamleitern des Contact Centers demonstrieren. Nachdem diese überzeugt waren, war es an der Zeit für Benutzertests. Das Feedback kam prompt: „Die Agenten sagten uns, dass es sogar einfacher als das bisherige System und sehr logisch war. Sogar diejenigen, die nicht technisch interessiert waren, erkannten das Potenzial.“

Nachdem das gesamte Team an Bord war, stellte der Avaya-Geschäftspartner CHES ICT die Lösung bereit und wurde von IPNetix bei der Implementierung unterstützt. Diese Unternehmen beeindruckten Gleave mit ihrem Fachwissen und der schnellen Beantwortung aller Anfragen. Das neue Avaya Contact Center Select, das auf einer IP Office Plattform läuft, wurde im Frühling 2017 in Betrieb genommen und die Vorteile waren ab dem ersten Tag sichtbar.

**„Das Avaya-System war sehr intuitiv ... die Agenten sagten uns, dass es sogar einfacher als das bisherige System war.“**

**„Anrufe von Bestandskunden werden dank der Rufnummererkennung an Agenten weitergeleitet, die sie bereits kennen.“**

## **Erweitere Berichterstattung und Kundeneinblicke**

„Die erste auffällige Änderung war die umfangreiche Berichterstattung“, sagte Gleave. „Wir konnten Informationen zu jedem Aspekt unserer Aktivität anzeigen, beinahe in Echtzeit. Vorher dauerte es drei Tage, unsere Monatsberichte zusammenzustellen.“ Außerdem bot die Lösung von Avaya eine größere Flexibilität für die Generierung neuer Berichte, falls erforderlich. „Die Teamleiter haben nun Zugriff auf alle Informationen, die sie brauchen.“

Die erweiterte Berichterstattung gab Carlisle Brass quantifizierbare Einblicke in einige bereits vorher erkannte Problembereiche, z. B. Wartezeiten und die mangelnden Weiterleitungsfähigkeiten der alten Lösung. „Grundsätzlich kamen alle Anrufe bei der gleichen Nummer an, also mussten die Agenten die Gespräche manchmal an Kollegen mit spezifischen Kenntnissen weitergeben“, erklärt Gleave. „Nun konnten wir ein verbessertes Routing anwenden, mit der Anrufe von Bestandskunden dank der Rufnummererkennung an Agenten weitergeleitet werden, die sie kennen.“ Diese Einrichtung, die in das CRM-System des Unternehmens integriert ist, hat nicht nur zu einer größeren Kundenzufriedenheit geführt, sondern ist auch bei den Agenten selbst sehr beliebt, da sie die engere Beziehung zu ihren regelmäßigen Kunden genießen.

## **Wartezeiten halbiert, Ausfälle eliminiert**

Dies ist eine von mehreren Funktionen der Lösung, die von den Agenten gut aufgenommen wurden. Eine weitere ist die Anrufaufzeichnung, die laut Gleave das Coaching und die individuelle Leistungsüberwachung stark verändert hat. Das Unternehmen hat nun größere Einblicke in die Arbeitsbelastung der einzelnen Agenten und kann die Aufzeichnungen für zielgerichtete Schulungen verwenden.

Zusammen mit besseren Umschlagzeiten und intelligentem Routing bestätigt Gleave, dass die Wartezeiten der Kunden um mehr als die Hälfte halbiert wurden.

Ausfälle gehören nun der Vergangenheit an. Die Lösung ist aufgrund von zwei ähnlich ausgestatteten Standorten flexible und kann bei Unterbrechungen ausweichen. Obwohl Gleave von dieser Funktion, die er als betriebskritisch ansieht, begeistert ist, sagt er auch, dass sie noch nicht benötigt wurde: „Das System von Avaya ist großartig.“ IPNetix bietet kontinuierlichen Support und es gab seit der Implementierung noch keine Ausfalltage.

## **Unterstützung strategischer Änderungen**

Die neue Lösung bietet auch Vorteile für andere Bereiche des Unternehmens, die über die Anrufbearbeitung hinausgehen. „Avaya Contact Center Select ermöglicht eine Protokollierung von E-Mails, die am Agent Desktop eingehen, wie bei Anrufen. Dadurch lässt sich nicht nur der E-Mail-Traffic effektiv verwalten, man kann auch von den Inhalten der E-Mails lernen.“ Gleave und sein Team haben die Fragen, die Kunden per E-Mail stellen, analysiert, und diese Einblicke zur Verbesserung des Webcontents und der Antworten auf häufig gestellte Fragen verwendet.



Eine ähnliche Analyse von Telefongesprächen mit einem simplen Codierungssystem hat Carlisle Brass dabei geholfen, zu erkennen, welche Kundenanfragen online beantwortet werden können. „Wir konnten quantifizieren, wie viele Telefonate sich um Preise und Lagerbestände drehten“, bemerkt Gleave. „Wir nutzten dies für einige Änderungen an der Website, um sicherzustellen, dass die Informationen leicht auffindbar und aktuell sind. Die Anzahl der Anrufe zu diesen Themen sank.“

Auf diese Weise können die Kunden häufig selbst Antworten auf ihre Fragen finden und die Agenten können sich komplexeren Anfragen widmen.

### Wettbewerbsvorteil

„Die gesamte Arran Isle Group hat das Ziel, die Nummer 1 beim Kundenservice zu werden“, sagt Gleave. „Wir wissen, dass wir mehr tun können, insbesondere online mit Tools wie Webchat. Die Lösung von Avaya kann uns dabei helfen, diese Tools bereitzustellen und Customer Journeys über verschiedene Kanäle zu bieten.“

Aber während Gleave sein Augenmerk auf die Zukunft richtet, kann Carlisle Brass mit der Gegenwart zufrieden sein: Eine kürzlich durchgeführte Umfrage ergab, dass das Unternehmen der Konkurrenz beim Kundenservice bereits weit voraus ist – und seit der Einführung der Avaya-Lösung ist sein Marktanteil gewachsen.

#### Lösungen

- Avaya IP Office™
- Avaya Contact Center Select

### Über Carlisle Brass

Carlisle Brass ist Großbritanniens größter spezialisierter Entwickler von Tür- und Fensterbeschlägen für kommerzielle und private Immobilien. Der Jahresumsatz liegt über 40 Mio. £. Das Unternehmen wurde 1986 gegründet und liefert heute Waren in mehr als 50 Länder auf der ganzen Welt. Seine Produkte werden nur an Geschäftskunden verkauft und werden von den zehn wichtigsten Bauunternehmen Großbritanniens als Standard angegeben. Carlisle Brass ist Teil der Arran Isle Group. [www.carlislebrass.com](http://www.carlislebrass.com)

### Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).