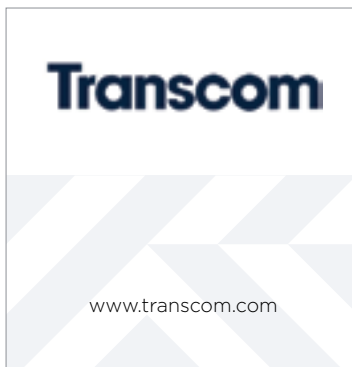




Transcom nutzt Skalierung und Innovation für Outsourcing-Angebote



10.000 Contact Center Seats mit Avaya zentralisiert

Die Fähigkeit, schnell und einfach nach oben und unten zu skalieren, Kosten zu reduzieren und schnell Innovationen umzusetzen, dies sind drei Vorteile, die Transcom durch eine Zentralisierungsinitiative für seine Contact Center erhielt. Der Contact-Center-Outsourcer bearbeitet in den Niederlanden Anrufe aus 16 europäischen Ländern. Transcom fügt seiner Umgebung schnell neue Funktionen für den Kundendialog hinzu. „Die Kundenerfahrung ist sofort besser, wenn man sehen kann, wie – und noch besser warum – man kontaktiert wird“, sagt Sytze Koopmans, CTO bei Transcom.

Transcom beschäftigt weltweit 30.000 Mitarbeiter, von denen 15.000 in Europa arbeiten. Die Mitarbeiter sind über 20 Länder verteilt, davon 16 in Europa. Transcom unterstützt alle europäischen Sprachen an über 40 Standorten. Alle Standorte sind mit Contact Center-Lösungen von Avaya ausgestattet. Mit dieser Technologie stellt Transcom sicher, dass die Anrufe zum jeweils besten verfügbaren Agenten weitergeleitet werden.

Zentralisierung für Skalierbarkeit

In der Vergangenheit war die Infrastruktur von Transcom so aufgebaut, dass nur Anrufe aus der Region angenommen wurden. Kunden fragten immer öfter nach fortschrittlicheren Funktionen. Daher führt Transcom ein Upgrade seiner Umgebung durch, um komplexere Probleme lösen zu können. Eine Zentralisierungsstrategie sollte die standortübergreifende Flexibilität in Europa, dem Nahen Osten und Afrika erhöhen.



Herausforderungen

- Fragmentierte Infrastruktur, die zu eingeschränkter Kommunikation und geringer Flexibilität der Mitarbeiter zwischen Standorten in ganz Europa führte
- Veraltete Systeme
- Nicht zukunftsfähig
- Getrennte Zustellungsmethoden
- Viele Verträge
- Viele Kontaktpunkte
- Viele Betriebs- und Bereitstellungsmodelle und SLAs

„Wir zogen ein nach Regionen getrenntes Update unserer Systeme in Betracht, aber eine Zentralisierung erschien uns viel sinnvoller“, sagt Sytze Koopmans, Transcom CTO. „Wir benötigten ein Upgrade, entschieden uns jedoch aufgrund der Skalierbarkeit für eine Zentralisierung.“

Die globale Drehscheibe von Transcom befindet sich in den Niederlanden. „Die neue Strategie basiert auf Gateways in den Niederlanden, über die Anrufe an Agenten in ganz Europa weitergeleitet werden können“, sagt Koopmans.

„Das macht unsere Call Center sehr flexibel, da wir nicht nach Standort skalieren oder physische Systeme beim Umzug in andere Geschäftsräume verlagern müssen“, sagt er. „Anrufeingang, Routing, Sprachdialogsystem und Aufzeichnung wurden alle in den Niederlanden zentralisiert.“

Dick Kouwenhoven, Avaya Global Account Manager, sagt: „Die Größe des Systems und des Rechenzentrums ist in den Benelux-Staaten einzigartig.“

DatapointEurope und SPS, die wichtigsten Avaya Business Partner im Rahmen dieses Projekts, arbeiteten eng mit den Architekten von Transcom zusammen, um das geschäftskritische System einzurichten. Zuverlässigkeit ist von zentraler Bedeutung, daher müssen Contact Center 99,999 % der Zeit in Betrieb sein.

„Das neue System befindet sich in einem Rechenzentrum von British Telecom und wird per IP/MPLS über das Netz von British Telecom geroutet“, sagt Kouwenhoven. „Die Einrichtung eines Multichannel Contact Centers ist an sich schon eine große Herausforderung, aber für ein multinationales Unternehmen ist es beinahe unmöglich, die Kontrolle zu behalten. Sie stehen vor enormen Herausforderungen bei der Organisation und Verwaltung professioneller Contact Center Dienstleistungen in verschiedenen Ländern. Die meisten globalen Unternehmen müssen mit vielen verschiedenen Verträgen und Ansprechpartnern in verschiedenen Ländern arbeiten.“

„Die Kundenerfahrung ist sofort besser, wenn man sehen kann, wie – und noch besser warum – man kontaktiert wird.“

—Sytze Koopmans, Transcom CTO

Geschaffener Wert

- Intelligente Contact Center
- Flexible Infrastruktur und Beschaffung von Ressourcen
- Grundlage für zukünftige Innovationen
- Gesenkte Betriebskosten
- Weltweite Infrastrukturkonsolidierung

„Davon tragen alle zur Servicelösung für das Multichannel Contact Center bei“, sagt er. „Lokale Vorschriften und endlose Rechnungen von Serviceanbietern machen die Angelegenheit noch komplexer. DatapointEurope und SPS haben sich in diesen Prozessen bewährt, indem sie Transcom die Fähigkeit gaben, all diese Aspekte zu verwalten. Sie stellten sicher, dass Transcom ein optimales Servicelevel für alle Kunden in der Region zu akzeptablen und überschaubaren Kosten aufrechterhalten konnte.“

Geringere Betriebskosten, mehr Innovationen

Transcom hat bereits jahrelang mit Avaya zusammengearbeitet. „Jedes Switchboard war von Avaya, da das Unternehmen der führende Anbieter mit den stabilsten Lösungen ist“, sagt John Bevan, Transcom Global Voice Architect. „Das waren unsere Hauptgründe dafür, uns für Avaya zu entscheiden, abgesehen von der jahrelangen Erfahrung und der Integration in die zentralen Avaya Services.“

„Der große Vorteil von Avaya ist die extrem robuste und abwärtskompatible Hardware und Software“, fügt er hinzu. „Wir suchten nach der richtigen Lösung, um die Betriebskosten zu reduzieren und gleichzeitig mehr Innovationen zu ermöglichen.“

Die Drehscheibe für alle Entwicklungen ist nun das zentralisierte Rechenzentrum in den Niederlanden. Es gibt zwei Systeme, eines für Nord- und eines für Südeuropa. Lizenzen können einfach zwischen Systemen verschoben werden. Daher kann nach dem Fortgang eines Kunden aus Nordeuropa einfach ein neuer Kunde aus Südeuropa zum Server hinzugefügt werden. Das Rechenzentrum befindet sich in einer privaten On-Premise-Cloud.

Nicht alle Contact Center wurden gleichzeitig verschoben. „Zu riskant und zu komplex“, sagt Bevan. „Man geht stufenweise vor, jedes Mal ein neuer Kontakt, neue Upgrades und weitere Integration. Wir wissen, dass eine Migration erfolgreich ist, wenn unsere Kunden nichts davon bemerken. Je weniger ein Wechsel spürbar ist, desto besser.“

Transfers sind schneller und reibungsloser. „Am Freitag schließen wir die Einrichtung eines Contact Centers ab, am Samstag nimmt es den Betrieb auf und am Sonntag ist die Migration abgeschlossen“, sagt Bevan. „Das hört sich einfacher an, als es in Wirklichkeit ist, denn es erfordert monatelange Vorausplanung. Während der Migration steht ein Team mit über 50 Experten bereit, um einzugreifen, wenn etwas fehlschlägt.“



„Wir zogen ein nach Regionen getrenntes Update unserer Systeme in Betracht, aber eine Zentralisierung erschien uns viel sinnvoller.“

—Sytze Koopmans,
Transcom CTO

Omnichannel-Support

„Die ersten Schritte für die Omnichannel-Innovation wurden auch eingeleitet“, sagt Koopmans. „Wir wechselten vom reinen Telefonsupport zu Omnichannel-Support mit Chat, E-Mail und WebRTC, z. B. mit Avaya Breeze. Wir arbeiten nun mit einem großen Kunden, Avaya, DatapointEurope und SPS zusammen, um zu verstehen, wie wir die Anforderungen der Kunden am besten erfüllen können.“

„Bei der digitalen Transformation sieht man, dass 95 % der Kontakte digitaler Natur sind“, fügt er hinzu. „Wenn potenzielle Neukunden anrufen, haben sie bereits nach einer Lösung gesucht, aber noch keine gefunden.“

„Solche Gespräche werden komplexer, umfassender und damit wertvoller. Sie können proaktiv antworten, indem Sie im Voraus anzeigen können, welche Informationen über welche Kanäle und andere Daten usw. aufgerufen wurden“ sagt Koopmans.

Die Lösungsintegrationsfähigkeiten, die SPS, DatapointEurope und Avaya bieten, ermöglichen gemeinsam mit dem neuen zentralisierten Modell von Transcom, die Lösungen für die Kunden zu verbessern. Das Upgrade verschafft Transcom gemeinsam mit Lösungen wie Avaya Breeze die Infrastruktur, um sich mit Omnichannel-Funktionen von der Konkurrenz um seine regionalen und globalen Kunden abzuheben.

Kouwenhoven fügt hinzu: „Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie rufen vom Auto aus ein Contact Center an und das Gespräch wird unterbrochen. Wahrscheinlich rufen Sie sofort wieder an. Dann müssen Sie wieder das gesamte Menü durchlaufen und werden wahrscheinlich zu einem anderen Agenten durchgestellt. Es ist besser, wenn ein Agent den Kunden sofort zurückrufen kann, wenn das Gespräch unterbrochen wird. Diese Erfahrung ist viel angenehmer für den Kunden.“

Automatisierung, Self-Service und verbessertes Routing können zu weniger Anrufen für Outsourcer führen. Gleichzeitig gibt es die Möglichkeit für Agenten, komplexere Probleme zu bearbeiten.

Integration von Mobiltechnologie

Die Stärke vom auf Avaya Breeze basierenden Avaya Equinox sind die Mobilfunktionen. Kouwenhoven stellt heraus: „Es ist auffällig, dass Online-Apps, mobile Apps und Contact Center häufig getrennt sind. Wir möchten unsere Kommunikationsanwendungen integrieren. Stellen Sie sich eine Bank vor, die einfache Videogespräche mit ihren Kunden führen kann, wobei den Agenten der Kontext angezeigt wird.“

„Die Vorbereitungen für Verbesserungen auf Grundlage von Avaya Breeze sind schon weit fortgeschritten“, sagt Koopmans. „Wir arbeiten gemeinsam an Omnichannel-Contact-Centern, in denen wir smarte Lösungen für das Routing bereitstellen, z. B. basierend auf dem Kundenwert. Gold-Kunden können auf andere Weise als andere Kunden behandelt werden.“

Eine Automatisierung, die intelligent genug ist, um Anrufe im Bedarfsfall an Agenten weiterzuleiten, ist eine weitere Funktion, die Transcom mithilfe von Avaya Breeze erstellt.

Smartere Agenten

Automatisierung, Self-Service und verbessertes Routing können zu weniger Anrufen für Outsourcer führen. Gleichzeitig gibt es die Möglichkeit für Agenten, komplexere Probleme zu bearbeiten.

„Schwierige Fragen müssen von Menschen bearbeitet werden“, sagt Koopmans. „Ich glaube nicht an Strategien ohne Agenten, wie bei Xerox. Man kann darüber nachdenken, aber wir fragen uns, warum Kunden eine Marke kontaktieren. Sind diese Kunden zufriedener?“

Transcom ist mit den Vorteilen des neuen Systems zufrieden. Das hohe Stabilitätsziel wurde erreicht. Außerdem wurden die Kosten gesenkt. Das Onboarding neuer Standorte ist einfach. Die Nutzung von Hardware und Lizenzen wird nun standortübergreifend optimiert. Ein weiterer Vorteil ist, dass Avaya Breeze mögliche Innovationen beschleunigt. Transcom hat sich als Multichannel-Lösungsanbieter auf dem Markt positioniert.

Lösungen

- Avaya Aura Communication Manager
- Avaya Aura Contact Center
- Avaya Call Management System
- Avaya Contact Center Control Manager
- Avaya Enablement Server
- Avaya one-X Agent
- Avaya Breeze™



Über Transcom

Transcom wurde 1995 von der schwedischen Risikokapital-Beteiligungsgesellschaft Kinnevik gegründet und ist ein globaler Call Center-Spezialist, der Kundendienst, Vertrieb, technischen Support und Inkassoservices über ein weites Netzwerk aus Contact Centern und Agenten im Homeoffice bietet. Besuchen Sie www.transcom.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.