

TUI.at modernisiert Contact Center

TUI Österreich ist der größte Reiseveranstalter des Landes. Zu TUI gehört unter anderem die Veranstaltermarke GULET Touristik. Rund 3.000 Agenturen in Österreich arbeiten mit diesem Unternehmen zusammen. Die Betreuung dieser Agenturen erfolgt zu großen Teilen per Telefon – dadurch wurde der Einsatz einer modernen und zukunfts-sicheren Routinglösung notwendig.

TUI betreibt in Österreich 3 Hauptstandorte in Wien, Salzburg und Innsbruck. In jedem dieser Standorte gibt es dedizierte Contact Center-Agenten – insgesamt rund 100 Mitarbeiter kümmern sich um diese Aufgabe. Der Backoffice-Bereich steht zwar für die direkte Anrufverteilung nicht zur

„Die Flexibilität, die bedarfsgerechte Skalierbarkeit und die nahtlose Verschmelzung von Frontoffice und Backoffice durch agenTel hat uns von Anfang an überzeugt.“

Alexander Majarek
Prokurist TUI Österreich GmbH

Verfügung, sollte jedoch auch mit modernen Kommunikationsmöglichkeiten – vor allem im Bereich CTI und Fax ausgestattet werden. Ein wichtiges Ziel hierbei war die Vermeidung eines Technologiebruchs durch den Einsatz verschiedener Systeme. Darüber hinaus war die „sanfte Migration“ (schleichender Ersatz der Bestandstechnologie) ohne Stillstandszeiten notwendig.

Nach gründlicher Recherche wurde der Voxtron Systempartner ACP IT Solutions mit der Umsetzung der geforderten Lösung auf Basis einer modernen VoIP-Plattform von innovaphone beauftragt.

Realisierung

Als Einstiegsprojekt wurde im November 2007 der Standort in Salzburg mit anfangs 15 Agenten auf das neue System umgestellt. Hierbei wurde die neue Lösung vor das Bestandssystem geschaltet (sanfte Migration

durch „Einschleifen“) und Schritt für Schritt erweitert, bis das Bestandssystem „im Leerlauf“ war und abgeschaltet werden konnte. Somit konnten Zeiten der Nichterreichbarkeit nahezu vollständig vermieden werden.

Die Unterscheidung der Marken TUI und GULET Touristik in den Service-Centern sowie die nunmehr möglichen Statistiken waren die ersten Meilensteine im Aufbau des neuen Systems. Über kundeneigene Agenturlisten war bereits in der ersten Ausbaustufe die Identifikation der eingehenden Anrufe möglich – sehr zur Freude und Effizienzsteigerung der Agenten. Die Call Center-Leitung in Salzburg konnte durch die umfangreichen Statistiken tiefgehende Erkenntnisse über die telefonischen Aktivitäten erzielen, was ein wichtiger Input für die weiteren Umsetzungsschritte des Projekts war.

Nach der Testphase am Standort Salzburg wurde die Lösung implementiert. Mit insgesamt 180 Kanälen für IVR / Selfservice und ACD-Wartefelder bedient TUI nun seit Dezember 2008 an allen 3 Standorten mit rund 100 Agenten ca. 2.000 eingehende Anrufe pro Tag. Intelligente Strategien für das direkte Erreichen der einzelnen Agentengruppen sowie ein durchdachtes Selfservice-Menü für Anrufer, die an Samstagen nicht direkt eine Call Center-Gruppe angerufen haben, zählen zu den Basisfunktionalitäten der neuen Lösung. Die Integration der Vermittlung mit Presence-Informationen war ein weiterer Baustein des Erfolgskonzeptes von Alexander Majarek, dem Projektleiter beim Kunden.

agenTel bietet mit seinem Konzept „Ein Server – ein Client“ zwei wesentliche Vorteile. Einerseits ist nur noch ein Server zu installieren und zu warten, was die Anschaffungs- und Betriebskosten reduziert. Auf der Clientseite wird eine optimale Verknüpfung zwischen den Agenten im Frontoffice und den

Ein lebendes System

Sachbearbeitern im Backoffice realisiert. Die Agenten haben am PC Arbeitsplatz durch das „Voxtron AgentenCockpit“ alle wichtigen Informationen und Funktionen im direkten Zugriff. Echtzeit-Informationen und historische Auswertungen ermöglichen der Call Center Leitung jederzeit einen optimalen Überblick über den Betrieb des Contact Centers. Ein Rollout des agenTel OfficeClients® über alle PC-Mitarbeiter steht (Stand Juli 2009) kurz bevor. Weitere Kommunikationskanäle können dank der modularen Lizenzierung von agenTel jederzeit ohne Umbauarbeiten hinzugefügt werden – der Einsatz von Fax-Routing und E-Mail-Routing wird bereits besprochen und kann von der Projektleitung jederzeit aktiviert werden. Eine Single-Step-Skalierung bis in Benutzerzahlen jenseits der 1.000 können mit Voxtron optimal umgesetzt werden. Die Zukunftssicherheit ist somit in allen vom Kunden vorgegebenen Punkten gewährleistet.

Infrastruktur

Die Contact Center Lösung agenTel läuft in virtuellen Maschinen, die auf Windows 2003 Server aufsetzen, und wird so in einer hochverfügbaren Umgebung betrieben. Als Server werden HP C-Blades eingesetzt. Die Telefonie wird auf mehreren innovaphone IP6000 und IP800 realisiert, wobei die IP6000 nur die Verbindungen zur Außenwelt über SIP und ISDN herstellt und über die IP800 die Userverwaltung für ganz Österreich läuft. Alle Systeme sind redundant ausgelegt, so dass eine Anlage ausfallen kann, ohne dass die User davon etwas merken. Desweiteren gibt es über Österreich verteilt 60 weitere IP-Telefonanlagen, die einen lokalen ISDN-Breakout haben und intern über ein MPLS-Netz verbunden sind, über das die firmeninterne Kommunikation läuft.

Infrastruktur

Die komplette case-study finden Sie unter www.teletalk.de/casestudy

Die komplette case-study finden Sie unter www.teletalk.de/casestudy



Ralf Mühlhoyer ist Geschäftsführer der Voxtron GmbH, Zeche Westfalen 1, 59229 Ahlen www.voxtron.at

E-Mail: vertrieb@voxtron.de
vertrieb@voxtron.at