

Kommunikation auf allen Kanälen

Voice over IP (VoIP) ist in aller Munde. Die Technik findet immer öfter in Communication-Center-Lösungen für Call-Center ihren Einsatz. Dabei entstehen Einsparpotenziale vor allem durch sinkende Gesprächsgebühren sowie geringere Wartungs- und Betriebskosten.

Text _ Detlev Artelt



Schnelle Datenleitungen bilden die Grundlage für Voice over IP (VoIP).

Fließt alle Kommunikation in nur einem Netzwerk zusammen, ergeben sich viele Vorteile und beim Stand der heutigen Technik nur noch wenige Nachteile. Sprache und Daten werden gemeinsam über dasselbe Kabel transportiert und erlauben, ehemals aufwändige Funktionen wie die Zusammenarbeit von Telefonanlage und Applikation am Arbeitsplatz des Agenten (Computer-Telefon-Integration CTI) oder die automatische

Anrufverteilung (Automatic-Call-Distribution ACD) ohne weitere Werkzeuge oder teure Zusatzprodukte.

Der schrittweise Ausbau war früher an die Leitungen der Telefonanbieter gebunden. Heute muss ein Communication-Center, das mit VoIP arbeiten möchte, nur eine leistungsstarke Internet-Anbindung besitzen. Schon über einen normalen DSL-Anschluss können zehn oder mehr Gespräche gleichzeitig geführt werden.

Gute Leitungen sind wichtig

Voraussetzung hierfür ist allerdings ein Provider, der die Leitungsqualität sicherstellt. Mit einem Business-DSL-Anschluss als Grundlage für ein Communication-Center lassen sich so mehrere hundert Gespräche per VoIP zeitgleich nutzen. Auf dieser Basis sind somit die Grundlagen für die hochwertige Kommunikation eines Communication-Centers bei einer reinen Datenanbindung sichergestellt.

Für eine optimale Nutzung von VoIP bedarf es als weitere Grundlage einer aktuellen Communication-Center-Software. Diese steuert die Kommunikation auf allen Kanälen und bietet die notwendigen Schnittstellen zu den firmeninternen Datenbanken. Eine Anschaffung der Software erzeugt einmalige Kosten und kann bei der Einführung neue Probleme mit sich bringen, stellt aber dem Communication-Center eine Vielzahl neuer und wichtiger Funktionen bereit. Langfristig, das steht heute bereits fest, wird die gesamte Kommunikation nur noch im Datennetz stattfinden. Kurzum, alles wird IP – soll heißen: auf dem Internet-Protokoll basieren.

Neue und altbekannte Hersteller liefern dazu die erforderlichen Produkte. Der Microsoft-Konzern, der mit seiner neuen Unified Communication Struktur bald auf jedem Desktop die VoIP-Funktionen zur Verfügung stellt, offeriert hier seine Produkte wie auch verschiedene Anbieter von voll integrierten Communication-Center-Lösungen bis hin zu den Open-Source-Ansätzen aus der Linux-Welt. Es findet sich also im Markt bereits eine gewisse Auswahlmöglichkeit für jeden Geldbeutel und Funktionsumfang.

Doch welche Communication-Center eignen sich überhaupt für VoIP? Die bestehende Infrastruktur, das geplante Wachstum des Unternehmens und die damit verbundenen Investitionen schränken die Eignung einer Internet-Telefonie-Lösung ein. Ist ein ausreichend leistungsfähiges Datennetzwerk bereits vorhanden und zudem ein Wachstum für die nächsten Jahre geplant, ist die Investition in eine VoIP-Lösung ein sehr guter Schritt. Sollen nur Kosten im Bereich der Gesprächsgebühren reduziert werden, kann auch eine sanfte Migration gewählt werden. In diesem Fall wird die bestehende Communication-Center-Software beibehalten und lediglich ein Gateway im Unternehmen in Betrieb genommen. Über dieses werden die ausgehenden Gespräche zu einem Internet-Telefonie-Anbieter geleitet, der wiederum zu günstigen Konditionen die Verbindung mit dem Festnetz herstellt.

Soll der Funktionsumfang im Communication-Center erweitert werden, kann der Schritt zu einer Nutzung von VoIP und gegebenenfalls einer neuen

Software-Lösung ebenfalls langfristig die sinnvollere Investition sein.

Communication-Center-Lösungen finden ihren Einsatz nicht nur in der Call-Center-Branche, sondern auch vermehrt in modernen Unternehmen. Das Communication-Center verbindet dabei alle Wege der Kommunikation in einer einheitlichen Lösung: E-Mail, Mobiltelefon, Fax, aber auch der beliebige Standort der Mitarbeiter, ob im Büro, im Home-Office oder unterwegs, sind einige der Funktionen, die von Unternehmen heutzutage gern genutzt werden.

Der Vattenfall-Konzern aus Finnland gehört zu den fünf größten Energieunternehmen Europas und ist in Schweden, Finnland, Dänemark, Deutschland und Polen aktiv. Wie bei zahlreichen Unternehmen wuchsen auch bei Vattenfall laufend die Anforderungen an die Un-

ternehmenskommunikation – und damit verbunden an den Kundendienst.

»Unser Service war auf mehrere Standorte verteilt. Und es war mit unseren bisherigen Telefonanlagen sehr kompliziert, den Kundendienst als Ganzes zu verwalten. Wir benötigten eine Lösung, die uns einen zentralen Überblick verschaffte. Außerdem war es unser Ziel, die Mobiltelefone unserer Mitarbeiter zu integrieren und allen die Funktionen zu ermöglichen, die bisher den Telefonen in den Büros vorbehalten waren«, sagt Raimo Saarinen, Systemmanager, bei Vattenfall Finnland.

Wo sich VoIP auszahlt

Der Einsatz einer VoIP-Communication-Center-Lösung, die zudem zentral im Internet gehostet wird, war für den

Konzern der optimale Schritt. Neben einem reibungslosen Übergang des Betriebs sind dadurch auch alle Mitarbeiter in den Home-Offices komfortabel versorgt. Mit einem Headset wird das Notebook oder der PC zur Kommunikationsmaschine mit allen notwendigen Features. Die Communications-Server-Suite von Hersteller Wicom sorgt inzwischen dafür, dass über 600 Mitarbeiter von Vattenfall ihre PCs und Notebooks mithilfe eines Headsets wie vollwertige Telefone nutzen können. Gespräche innerhalb des Unternehmens sind sogar kostenlos, da Vattenfall Finnland dazu das bereits bestehende Datennetz nutzt. Bei Funknetzwerken ist die Bewegungsfreiheit der Mitarbeiter grenzenlos. »Mobilität war ein weiterer wichtiger Faktor bei unserer Entscheidung«, ergänzt Saarinen. »Viele unserer Mitarbeiter sind häu-



**For business
For gaming
For everybody**

Headsets von Sennheiser sind die optimale Lösung für mobile Geräte, PCs und Telefone. Sie bewähren sich Tag für Tag durch den konsequenten Einsatz von Spitzentechnologie und die hervorragende Qualität. Und das nicht nur im Büro, sondern auch im Einsatz zu Hause oder während der Freizeit.

Sennheiser Communications – so klingt Perfektion.

www.senncom.de



fig unterwegs, wir können sie komplett in unsere Infrastruktur einbinden.« Die Smartphones des mobilen Mitarbeiters nutzen alle Vorteile des Wicom-Systems, über die auch die Kollegen in den Büros verfügen. So kann ein Mitarbeiter jederzeit Regeln der Anrufweiterleitung und die Einstellungen des Abwesenheitsassistenten ändern. »Wenn beispielsweise ein Meeting im Terminkalender eingetragen ist, können die Anwender dafür eine spezielle Weiterleitungsregel oder die Voicebox einrichten. Die Einstellungen können sie wiederum mit ihrem Smartphone während einer Geschäftsreise ändern, ohne Kollegen vor Ort darum bitten zu müssen«, sagt Stephan Bahr von Wicom Deutschland.

Virtuelle Call-Center im Trend

Ein weiteres Beispiel findet sich bei einem Versicherungsunternehmen: Wie jede Firma freut sich auch die Sancura bkk über jeden neuen Kunden – so wuchs die Krankenkasse binnen sieben Jahren von 50.000 auf 218.000 Versicherte. Der damit verbundene Ansturm in der Kommunikation mit Kunden wurde schnell ein Problem und war auch durch ein externes Call-Center nicht zu puffern. Mit der Investition in ein internes Communication-Center, das auch an die bestehende Kundendaten-

Der Anschluss an die Zukunft: Voice over IP gewinnt an Bedeutung.



bank auf Lotus-Notes-Basis angebunden werden konnte, hat die Sancura bkk das Ruder selbst in die Hand genommen.

Da das bisherige Datennetz der Krankenkasse mehrere Standorte verbindet, arbeiten die Call-Center-Teams von drei verschiedenen Niederlassungen aus in einem virtuellen Call-Center, verfügen stets über die aktuellen Kundendaten und garantieren eine Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit. »Uns ist es gelungen, den Kundendienst spürbar zu verbessern, und wir sind für 80 Prozent der Anrufer binnen 20 Sekunden am Telefon erreichbar«, freut sich Jürgen Nehm, Leiter des Erfurter Service-Centers der Sancura bkk. Der Preisrutsch der Gesprächskosten wird gern als ein wichtiger Nutzen für VoIP angebracht, da die günstigen Konditionen als Erstes ins Auge stechen. Dieses ist aber bei Weitem nicht der wichtigste Punkt in der Optimierung. »73 von 100 befragten Experten aus der Internet- und Telefoniebranche sehen Kosteneinsparungen als die Hauptvorteile von VoIP im Telemarketing«, zeigt eine Studie des Communication-Center-Anbieters Interactive Intelligence. »54 Prozent sehen die Erhöhung der Effizienz, 48 Prozent die Vorteile in der Administration.« Das größte Einsparpotenzial liegt laut der Befragung in der geringeren Neuinvestition bei Erweiterungen. Knapp die Hälfte der Befragten sieht Einsparpotenziale durch sinkende Gesprächsgebühren, Wartungs- und Be-

triebskosten. Nur 30 Prozent berichten von sinkenden Personalkosten durch die Internet-Telefonie.

Diese Studie belegt den Trend am Markt. Es lässt sich festhalten, dass Unternehmen, die eine VoIP-Infrastruktur nutzen, mit deutlich günstigeren Kosten wachsen können. Durch die rechtzeitige Investition in eine geeignete Communication-Center-Lösung wird mehr Effizienz bei weniger Wartungsaufwand erreicht. Kunden warten nur noch sehr kurz und werden gegebenenfalls durch ein Sprachportal sofort zu einem Ansprechpartner verbunden.

Blick hinter die Kulissen

Neue Communication-Center sollten von Anfang an mit einer effektiven VoIP-Lösung starten. Denn diese erlaubt ein kostengünstigeres Wachstum des Unternehmens. Bestehenden Communication-Centern sei ein genauer Blick hinter die Kulissen empfohlen. In vielen Fällen wird ein Umstieg sinnvoll sein. Hierbei sollte wirklich der Bedarf im Vordergrund stehen. Ob der Betrieb einer VoIP-Lösung im eigenen Unternehmen oder bei einem Hostinganbieter erfolgt, kann ein weiterer Aspekt sein. Wichtig und oft vergessen wird die zusätzliche Last der Datennetze im Unternehmen. Diese müssen dann in der Lage sein, neben den Daten auch die Sprache zu transportieren.

redaktion@acquisa.de

· 1

AUTOR

Detlev Artelt

ist Geschäftsführer der aixvox GmbH in Aachen und Autor verschiedener Fachbeiträge und Marktstudien auf dem Gebiet datenbankgestützter Computersprachsysteme in Verbindung mit Spracherkennung und -synthese. Er ist ebenfalls Herausgeber des »voice compass 2007«, einem Kompendium über den Markt der Sprachautomation.

→ www.aixvox.net

