



Executive Summary

Name des Kunden

Kanton Wallis, Dienststelle Informatik für die Dienststelle Strassenverkehr und Schifffahrt

Ort

Sitten, St-Maurice, Visp, Schweiz

Tätigkeitsbereich

Öffentliche Verwaltung

Ausgangslage

- drei Standorte mit je einer eigenen Telefonzentrale, Anrufe können nicht weitergeleitet werden (ein Problem aufgrund der Zweisprachigkeit des Kantons)
- das System muss modernisiert werden
- ungenügende Kundendienstqualität
- zu hohe Kosten

Die Lösung

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Management Portal
- Cisco Unified IP Interactive Voice Response

Der Kundennutzen

- moderne Lösung, die Contact-Center-Funktionen umfasst
- Verbesserung des Kundendienstes hinsichtlich Zweisprachigkeit und Wartezeitmanagement
- Lösung für weitere Dienste erweiterbar
- leistungsfähiges Benchmark-Tool zur Steuerung des Personaleinsatzes
- grosse Kosteneinsparung bei den Telefongebühren durch IP-Telefonie

Ein Callcenter für den Kanton Wallis

Wie die Unternehmen der Privatwirtschaft müssen auch die Behörden ihren Betrieb ständig optimieren, um den Bürgerinnen und Bürgern – bei strengster Kostenkontrolle – eine immer bessere Dienstleistungsqualität anzubieten. Dies geschieht unter anderem über den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien. Mit einem Callcenter erleichtert der Kanton Wallis seinen Bürgerinnen und Bürgern den Kontakt zur Verwaltung und senkt gleichzeitig seine Kosten. Zwei kantonale Dienststellen verwenden diese Lösung bereits, weitere werden noch dazukommen.

Eine bessere Qualität der Dienstleistungen und die Senkung der Kosten: diese beiden Forderungen sind durchaus miteinander vereinbar, das zeigt die Erfahrung, die der Kanton Wallis mit der Einführung eines Callcenters gemacht hat. Diese Lösung erwies sich nach einer detaillierten Bedürfnisanalyse und der Erstellung des Pflichtenhefts rasch als die naheliegendste. Eine Wahl, die den Bürgerinnen und Bürgern genauso zugute kommt wie der Verwaltung.

Verteilte Standorte: Besserer Service für die Bürgerinnen und Bürger, aber mehr technische Auflagen

Das Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt war die erste Dienststelle des Kantons Wallis, die sich die Architektur eines Callcenters zunutze machte. Das Problem: die Zweisprachigkeit des Kantons. Seine Verteilung auf die drei Standorte Sitten, St-Maurice und Visp machte es für die Bürgerinnen und Bürger noch schwieriger, die richtige Person zu erreichen. Die Standorte waren untereinander zwar bereits mit dem kantonalen Intranet verbunden, die Telefonie funktionierte jedoch autonom, da jeder Standort über eine eigene Telefonzentrale verfügte. Deshalb konnten beispielsweise in Sit-



ten eingehende Anrufe Deutschsprachiger nicht nach Visp weiterverbunden werden. Zudem waren die Kosten sehr hoch, weil die Gespräche über das öffentliche Netz geführt werden mussten.

Um dieser unbefriedigenden Situation abzuhelpfen, wurde Ende 2007 eine Bedürfnisanalyse durchgeführt. Sehr schnell wurde klar, dass für die Verwaltung der Kundenanrufe Cisco mit der Plattform Unified Contact Center Enterprise (UCCE) die beste Lösung bot.

Eine in erster Linie technologische Entscheidung

«Der technologische Aspekt spielte bei unserer Analyse eine entscheidende Rolle. Wir bemühen uns immer, Lösungen anzuschaffen, die einerseits technologisch nachhaltig sind, mit denen andererseits aber auch die Betriebskosten gesenkt werden können», betont Bernhard Murmann, Chef der Sektion Telekommunikation bei der kantonalen Dienststelle für Informatik. Es war daher wichtig, eine «virtualisierbare» Lösung zu finden, in die auch andere Dienststellen eingebunden werden können, ohne dass zusätzlich hohe Summen in neue Hardware investiert werden müssen.

Bezüglich Integration wies Cisco einen entscheidenden Vorteil auf: Die IP-Architektur des Kantons Wallis basierte bereits auf Cisco-Produkten, so dass sich die Callcenter-Lösung wie das letzte Puzzleteil perfekt in das Ganze einfügte.

Die Infrastruktur stützt sich auf Unified Contact Center Enterprise, Ciscos Lösung für die intelligente Anrufverteilung. Diese IP-Telefonie-Software ist auf mehreren – insgesamt neun – Servern installiert, die auf zwei Informationszentren in Sitten verteilt sind.

«Sehr schnell wurde klar, dass für die Verwaltung der Kundenanrufe Cisco mit der Plattform Unified Contact Center Enterprise (UCCE) die beste Lösung bot. Für Cisco und Getronics, die dieses Projekt konzipiert und realisiert haben, stand der gemeinsame Erfolg im Mittelpunkt. Die Zusammenarbeit war in jedem Stadium des Projekts optimal.»

Bernhard Murmann, Chef der Sektion Telekommunikation bei der kantonalen Dienststelle für Informatik.

Das Projekt wurde im Eiltempo realisiert: Die Bedürfnisanalyse dauerte nicht mehr als drei Monate und die Umsetzung der Projekte weitere drei Monate. Diese glatte Abwicklung war der Firma Getronics zu verdanken, die mit der Integration beauftragt wurde. Ihre Erfahrung war von grossem Nutzen. Getronics bildete auch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der Anwendung der Software aus.

Ein kommunikativer Erfolg

Die drei Standorte der Dienststelle für Strassenverkehr und Schifffahrt wurden auf die VoIP-Architektur von Cisco migriert und bilden heute eine einzige logische Einheit. Neu kostet ein Anruf von Sitten an den Standort Visp nichts mehr, ein Spareffekt, der sofort greift. Zudem wurden die alten Zentralen eliminiert, so dass zudem auch der Unterhalt dieser Systeme wegfällt. Die Kosteneinsparung, die mit der VoIP-Architektur erzielt wird, kann bis zu 50 Prozent betragen, und der Return on Investment sollte bereits nach drei Jahren erreicht sein.

Dank der Cisco-Lösung ist die Dienststelle für Strassenverkehr und Schifffahrt für die deutsch- und die französischsprachigen Bürgerinnen und Bürger nun unter derselben Nummer erreichbar. Ein Sprachmenü fordert die Anrufer auf, die gewünschte Sprache zu wählen. Der Anruf wird dann in erster Priorität zu einem Callcenter-Agenten mit der betreffenden Sprachkompetenz und in zweiter Priorität zu einem anderen Agenten geleitet. Ist niemand frei, werden die Anrufer um Geduld gebeten. Sobald ein Callcenter-Agent frei wird, wird ihm der Anruf derjenigen Person zugewiesen, die sich schon am längsten in der Warteschleife befindet. Die Agenten haben auch die Möglichkeit, ihren Verfügbarkeitsstatus einfach per Knopfdruck zu ändern. Sie nehmen durchschnittlich 450 Anrufe pro Tag entgegen.

Auch das wichtigste Kriterium im Pflichtenheft erfüllte die Lösung: die Ausbaubarkeit. Dieselbe technische Umgebung kann mehrere Dienststellen des Kantons versorgen und verschiedene Callcenter bilden, die unabhängig voneinander und den Bedürfnissen entsprechend gesteuert werden können.

Die öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons, die sich mit ihren fünf Standorten mit demselben Problem konfrontiert sah wie die Dienststelle für Strassenverkehr und Schifffahrt, war die zweite Dienststelle, die sich die Callcenter-Infrastruktur zunutze machte. Gegenwärtig wird noch für zwei weitere Dienststellen eine Bedürfnisanalyse durchgeführt. Die Nachfrage dürfte noch weiter ansteigen, denn die Dienststellen, die bereits ein Callcenter nutzen, sind damit äusserst zufrieden.

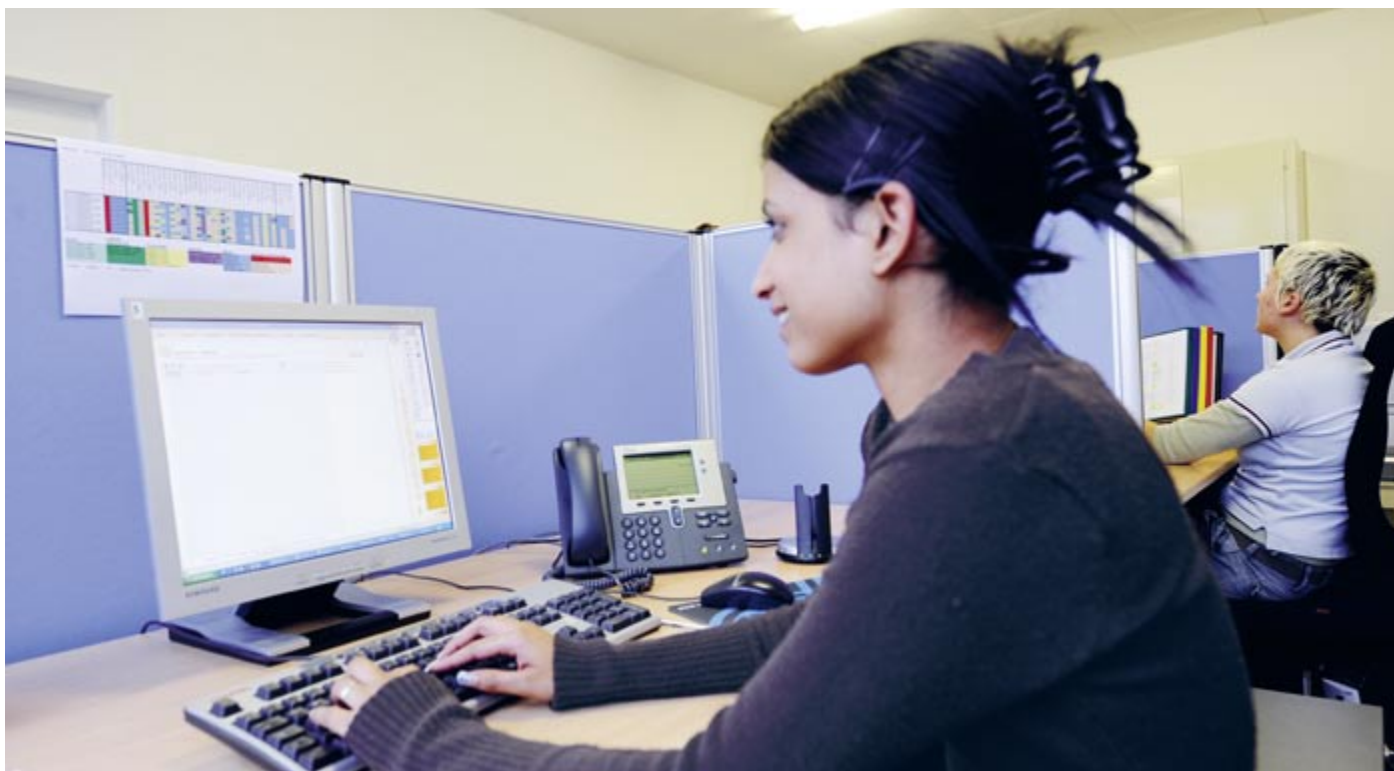
Ein Benchmark-Tool

Die implementierte Lösung ist darüber hinaus ein leistungsfähiges Benchmark-Tool. Sie verfügt über Funktionen, mit denen insbesondere die durchschnittliche Wartezeit, die Anzahl der Anrufe und zahlreiche weitere Elemente aufgezeichnet werden können. Die Informationen werden für den Supervisor in einer Übersichtstabelle zusammengestellt; er verfügt damit über ein nützliches Hilfsmittel zur Steuerung des Personaleinsatzes.

Um die eingehenden Anrufe jederzeit bewältigen zu können, ist ein flexibler Pool an Callcenter-Agenten erforderlich. Wird die Wartezeit bei einem Ansturm von Anrufen zu lang, kann der Supervisor zur Unterstützung rasch einen weiteren Agenten aufbieten.

Während des mehrmonatigen Betriebs sind keine Störungen aufgetreten. Die Infrastruktur ist stabil und leistungsfähig.

Für Bernhard Murmann ist das keine Überraschung: «Für Cisco und Getronics, die dieses Projekt konzipiert und realisiert haben, stand der gemeinsame Erfolg im Mittelpunkt. Die Zusammenarbeit war in jedem Stadium des Projekts optimal.»



Die Lösung: flexibel und ausbaubar

Der von Getronics vorgeschlagenen Softwarelösung liegen die folgenden Cisco-Produkte zugrunde:

Unified Contact Center Enterprise:

Bietet Contact-Center-Funktionen wie automatische Verteilung der Anrufe, Überwachung und Steuerung des Sachbearbeiterstatus, Weiterleitung und Übergabe der Anrufe an Warteschlangen, Echtzeitprotokolle und historische Berichte für das Contact Center.

Cisco Unified Contact Center Management Portal:

Bietet spezifische Funktionen für die verschiedenen Dienststellen. Jeder Supervisor kann hinzufügen oder austauschen und die Kompetenzgruppen sowie die Teams ändern.

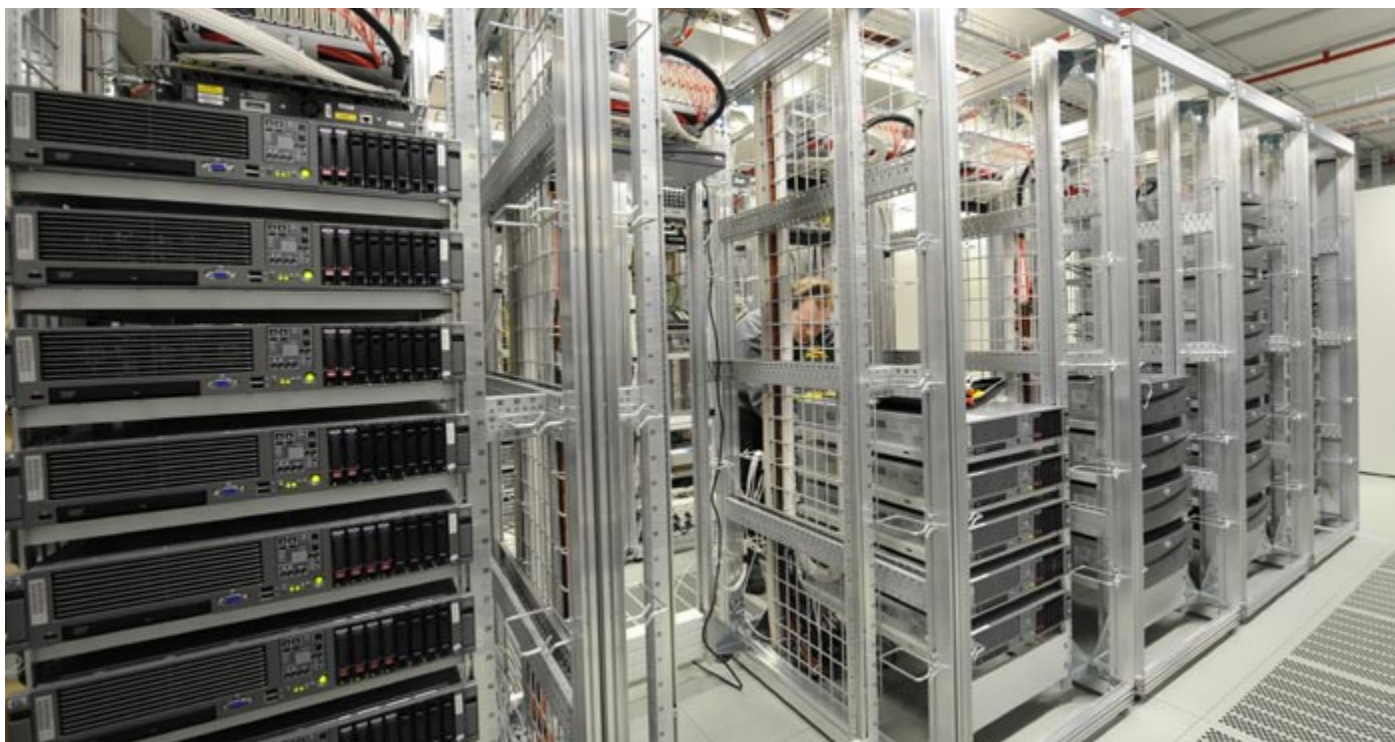
Unified IP Interactive Voice Response:

Für die Verwaltung der Begrüssungstexte.

Diese Produkte laufen auf neuen redundanten Servern HP DL 380, die auf zwei Informatikzentren aufgeteilt sind.

Kanton Wallis und E-Government

Der Kanton Wallis umfasst 522,5 km², 153 Gemeinden und hat rund 300 000 Einwohner. Mit der Einrichtung des Callcenters will die Kantonsregierung den Bürgerinnen und Bürgern einen besseren Service bieten. Dies ist Teil der neu eingeführten E-Government-Strategie. Die Website des Kantons Wallis (www.vs.ch) wurde zu einem nach Themen gegliederten Portal umfunktioniert, das die Websurfer zu den gesuchten Informationen und kantonalen Dienststellen führt. Es stehen nicht weniger als 162 000 Informationsseiten zur Verfügung. Um eine gute Vernetzung zu garantieren, wurden auf den Websites Dritter rund 270 Links eingefügt, die zum kantonalen Portal führen. Dank der Einführung neuer Richtlinien und Verfahren kann die E-Government-Strategie künftig auf allen Ebenen der Verwaltung konsequent umgesetzt werden.



Cisco Systems GmbH
Glatt-Com
CH-8301 Glattzentrum/Zürich
Tel. +41 44 878 92 00
Fax +41 44 878 92 92

Cisco Systems GmbH
Im Technopark · Morgenstr. 129
CH-3018 Bern
Tel. +41 31 998 50 50
Fax +41 31 998 44 69

Cisco Systems GmbH
Avenue des Uttins 5
CH-1180 Rolle
Tel. +41 21 822 16 00
Fax +41 21 822 16 10