



Anwenderbericht Lufthansa Systems

Zukunftssichere Call-Center-Plattform integriert alle Medien

Mit einem hochmodernen Call Center, basierend auf einer IP-Infrastruktur (Internet Protokoll), baut Lufthansa Systems seinen Kundenservice weiter aus. Alle Kommunikationswege wurden zusammengeführt - mit dem Ergebnis einer erheblichen Steigerung von Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter. Je nach Bedarf können Agenten anderer Unternehmensstandorte problemlos zur Bearbeitung der Kundenanfragen einbezogen werden. Die technisch hoch integrierte Konvergenzlösung IP Contact Center (IPCC) von Cisco lässt sich dank ihrer offenen Architektur einfach erweitern.

Einheitliches Interface für die Agenten bündelt die Kommunikationsströme

"Effizienzsteigerung, Zukunftssicherheit und Flexibilität - das sind die Gründe für den Einsatz des IP Contact Centers", berichtet Call-Center-Chef Mirko Albrecht. Die frühere Lösung in Verbindung mit einer Telekommunikationsanlage ließ keine optimale Integration der unterschiedlichen Kanäle für Serviceanfragen zu. Mühsam mussten die Agenten mit unterschiedlichen Anwendungen alle Kommunikationswege - Anfragen via Sprache, Fax, E-Mail und Internet - einzeln bedienen. Zudem war die Lösung nur beschränkt erweiterbar; wegen fehlender offener Standards konnten weitere Anwendungen schlecht eingebunden werden. Ein komfortables Management der Ressourcen gab es ebenfalls nicht. Den Ausweg aus dem Dilemma verschiedener Kommunikationswelten bot die technisch hoch integrierte Konvergenzlösung des AVVID-Systems (Architecture for Voice, Video and Integrated data) von Cisco, das IP Contact Center. Die IP-basierte Lösung AVVID verknüpft Sprach-, Video- und Datendienste miteinander. Das IPCC wiederum verbindet Call-Center-Lösungen mit der IP-basierten Infrastruktur.

Bei Lufthansa Systems stellt IPCC den Call-Center-Mitarbeitern zudem eine einheitliches Interface zur Verfügung, denn in das IPCC ist das Anruf-Management-System Peregrine Service Center integriert. Der Agent kann sich auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren und muss nicht mit verschiedenen Medien hantieren.

Optimale Beantwortung von Kundenanfragen

Zuvor definierte Bildschirmmasken enthalten die wichtigsten Kundendaten, die der Call-Center-Mitarbeiter zur qualifizierten Aufnahme oder Beantwortung des Kundenproblems wissen muss. Und zwar nur die tatsächlich benötigten Informationen, denn überfrachtete Bildschirme überfordern den Agenten. Erhält der Agent einen Anruf auf seinem Cisco IP- Telefon 7960, öffnet sich auf seinem Bildschirm automatisch ein Fenster, und er kann alle erforderlichen Angaben aufnehmen, oder falls es sich um einen bereits bestehenden Vorgang handelt, weitere Informationen hinzufügen. Kann er die Anfrage selbst nicht zufriedenstellend beantworten, lässt sie sich mit dem so genannten Skill Based Routing gezielt an technische Spezialisten weiterleiten. Das System "kennt" gewissermaßen die Qualifikation der einzelnen Mitarbeiter. Das IPCC arbeitet also hervorragend mit der Customer-Relationship-Management-Datenbank zusammen. Zahlreiche Informationen wie die Kontakte der Agents mit den Kunden werden automatisch in die Datenbank aufgenommen. Ein automatisiertes, über alle Medien laufendes Reporting liefert eine optimale Kontrolle.

Unified Messaging - Medienintegration unter einer Oberfläche

60 Agenten sorgen so in Flensburg für die effiziente Betreuung der Lufthansa Systems Kunden. Sind in Flensburg alle Agenten im Gespräch, werden neue Anrufe via Call Manager und Interactive Voice Response (IVR) über das firmeneigene Netzwerk an kompetente Mitarbeiter der speziellen Fachabteilungen in Frankfurt am Main geroutet. Vorhandene Kapazitäten werden deutlich besser als früher ausgenutzt.

Das IPCC fügt sich harmonisch in die bestehende IT-Infrastruktur in Flensburg ein und wurde gemeinsam von Cisco Systems und dem Cisco Gold Partner Lufthansa Systems Infratec GmbH installiert. Es arbeitet auf neun Servern unter einer Microsoft Windows-2000-Umgebung. Das Herzstück von IPCC, das Intelligent Contact Management, kurz ICM, läuft auf fünf Servern. Der Call Manager, als wichtigste Einheit eines IP-Telefonnetzes, benötigt hier zwei Server. IVR und Unity sind auf jeweils einem Server installiert. Unity ist die Unified-Messaging-Komponente von Cisco.

Zur Zeit ist Unity als reines Voice-Mail-System bei Lufthansa Systems implementiert. Geplant ist aber, das komplette Unified Messaging zu nutzen. In Verbindung mit dem Microsoft Exchange Server und Microsoft Outlook Clients lassen sich Sprache, Fax und E-Mail integrieren. Die Kommunikationsformen sind dabei beliebig untereinander austauschbar. So kann eine E-Mail auch per Fax abgerufen werden oder eine Sprachnachricht in ein ASCII-Textformat (American Standard Code for Information Interchange) umgewandelt und anschließend per E-Mail verschickt werden. Der Agent kann wie gewohnt mit Outlook arbeiten, ohne dass er sich an eine zusätzliche Bedienung gewöhnen muss. Für den Administrator hat die Exchange-Basis den Vorteil, dass er die bereits bekannte Administrationsphilosophie auch für die Verwaltung der Unity-Lösung benutzen kann.

Ebenfalls eine bessere Betreuung der Kunden wird die Implementierung der Customer Interaction Suite bringen. Anrufer und Agent können bei Problemen oder Fragen zu einer bestimmten Kundenapplikation oder Webseite gemeinsam über Web Collaboration eine Lösung finden. Dabei hat der Agent Zugriff auf den Bildschirm des Anrufers und umgekehrt. So können sich die Gesprächsteilnehmer gegenseitig Dinge zeigen und erklären.

Mirko Albrecht: "Mit dem IPCC konnten wir nicht nur Medienbrüche beseitigen und damit die Effizienz unserer Agenten steigern, sondern verfügen vor allem über eine zukunftsfähige, investitionssichere und skalierbare Lösung. Durch die offene Architektur lassen sich Lösungen von Drittanbietern nahtlos, schnell und kostengünstig integrieren." Damit können die Vorteile dieser Infrastruktur weiter ausgereizt und den Kunden neue, innovative Services geboten werden.

Ansprechpartner: Andreas Werther, Lufthansa Systems,
Telefon 0461-1608-5340

Umfassendes IT-Leistungsspektrum mit hoher Kompetenz

Lufthansa Systems ist einer der weltweit führenden IT-Dienstleister für die Airline- und Aviation-Branche. Als Systemintegrator deckt die 100%-ige Tochter des Lufthansa-Konzerns das gesamte Spektrum an IT-Leistungen ab - von der Beratung über Entwicklung und Implementierung bis zum Betrieb. Im Bereich IT-Infrastruktur und -Betrieb bietet Lufthansa Systems ihre Leistungen branchenübergreifend an. Das international operierende Unternehmen mit Sitz in Kelsterbach bei Frankfurt/Main ist mit mehreren Standorten in Deutschland präsent, hat Auslandsniederlassungen in 11 Ländern und beschäftigt weltweit rund 4.200 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2001 erzielte Lufthansa Systems einen Umsatz von 748 Millionen Euro. Weitere Informationen unter www.LHsystems.com.

Bei redaktionellen Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Fink & Fuchs
Public Relations AG

Mathias Gundlach
Tel. 0611-74 131 52
mathias.gundlach@ffpr.de