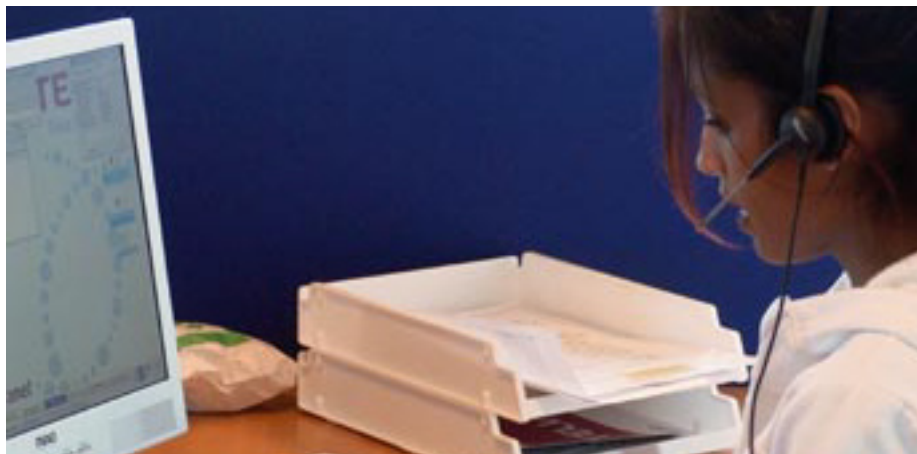


Det virtuelle Call Center hos Telia Stofa bruger IP-telefoni

Det er ikke nogen nem opgave at bemane et Call Center på en sådan måde, at kapaciteten altid passer til mængden af opringninger uden telefonkøen bliver utilfredsstillende lang samtidig med at arbejdstiden i Call Centret bliver udnyttet optimalt.



Fakta om løsningen

Telia Stofa har etableret en landsdækkende IP-telefoni infrastruktur via et MPLS-netværk. Det betyder, at en IP-telefon, som tilsluttes netværket et vilkårligt sted, registrerer sig på en af Telia Stofas to Call Managers og straks indgår i telefoniopsætningen og dermed potentielt i Kontaktcenteret. Der er placeret en Call Manager i Horsens og en i Århus. De er gensidigt redundante, og har tilhørende redundante telefoni-gateways begge steder. Dermed er telefonien også sikret mod et udfald på nettet mellem de to lokationer.

Sådan er betingelserne imidlertid hos Telia Stofa, der med 600.000 husstande med kabel-tv-tilslutning og 104.000 husstande med internettilslutning, er en af Danmarks førende leverandører af kabel-tv tilslutninger og bredbånds internet.

Hos Telia Stofa er telefonerne til kundeservicen åbne mandag til torsdag fra 8.00 til 17.30, fredag fra 8.00 til 19.00 og lørdag fra 10.00 til 14.00. Indtil medio 2003 skulle kunderne ringe direkte til det nærmeste af Telia Stofas ni regionalkontorer, og personalet her skulle så besvare opkaldene.

Men sådan er det ikke længere. For Telia Stofa har nu, med NetDesign som totalleverandør, implementeret IP-telefoni og Call Center løsning i alle afdelinger. Dermed er det blevet muligt at levere en kundeservice med et helt anderledes og for alle parter langt mere hensigtsmæssigt koncept, fortæller Jens H. Andersen, der har været projektleder for indførelsen af IP-telefoni i Telia Stofa.

Højaktuelle statistikker

"Med indførelsen af IP-telefoni er vores telefonsystem blevet "intelligent", og

dét har åbnet op for en masse statistikker og et hav af styringsmuligheder. F.eks. ved vi, hvor mange kunder, der venter i køen, og hvor længe de har ventet. De fleste af disse oplysninger havde vi ikke før. Men de statistikker man har nu, viser den helt aktuelle situation, og det har ændret strategien fuldstændigt", forklarer Jens H. Andersen:

"Efter indførelsen af IP-telefoni har vi i Århus oprettet et centralt Call Center - kaldet Kontaktcenter - der fungerer som hoved Call Center for alle opkald vedrørende internettet og som aflastnings Call Center for alle opkald vedrørende kabel-tv. Samtidig har vores ni regionalkontorer fået den omvendte rolle, idet de er hoved Call Center for kabel-tv henvendelser og aflastningscenter for internet henvendelser."

"Det hele styres af et IP-system og med brug af voice response. Hvis en kunde ringer angående internettet, så dirigeres samtalen til Kontaktcentret, og hvis en kunde ringer angående kabel-tv, så dirigeres samtalen til det nærmeste regionalkontor. Hvis kunden ikke er kommet igennem til en kundeservicekonsulent inden den fastsatte

maksimal ventetid, så stilles samtalen automatisk videre til Kontaktcentret, men forbliver i den første kø. Således står kaldet i begge køer, indtil det bliver taget ét af stederne - og det gælder også den anden vej."

"På den måde bliver samtalerne automatisk dirigeret rundt imellem Kontaktcenteret og de ni regionalkontorer, så ventetiden bliver minimeret. Helt undgå ventetid kan vi ikke - men det sker i langt færre tilfælde, end før vi fik IP-telefoni," understreger Jens H. Andersen.

De ni regionalkontorer er samtidig aflastningscentraler for hinanden. Der er endnu flere ressourcer, som kan sættes ind i kundeservicen, understreger Jens H. Andersen:

"Vi har et internt, 8.00 - 24.00 overvågningscenter, kaldet NOC (Network Operating Center), der har til opgave at overvåge vores landsdækkende netværk af tv-kabler og at tage imod fejlmeldinger på dette netværk. Men NOC har også fået IP-telefoni, fuldt integreret med resten af organisationen. Så derfor er de dels driftsmæssig back-up central for Kontaktcenteret - og vice versa - og er samtidig i weekends og om aftenen - når Kontaktcenteret er lukket - supportcenter for vores kabel-tv-kunder."

"På den måde har IP-telefonien givet os helt nye muligheder for at effektivisere og forbedre den telefoniske kundeservice. Telia Stofa er nærmest blevet til ét stort, virtuelt Call Center, der kan klare selv de værste spidsbelastninger - og med klare gevinster til alle i form af kortere ventetid for kunderne og bedre ressourceudnyttelse i vores serviceorganisation."

Name	Talking / Not Rea... / Logged-In	Total Co.	Contacts [Oldest Co. in Queue]	Contacts Handled	Contact. Abando...	Contacts Dequeu...	Avg Talk Duration	Avg Wait Duration	Longes. Duration	Longes. Duration
Hovedvagt_818	0:1:7:8	0	0 [0:00:00]	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Hovedvagt_819	0:1:7:8	0	0 [0:00:00]	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Internet	7:0:7:14	274	5 [0:02:49]	157	112	0	0:02:38	0:05:10	0:12:42	0:23:03
Internet_Aalborg	7:0:7:14	55	1 [0:00:09]	11	19	24	0:02:59	0:03:38	0:06:39	0:11:12
Internet_Aalborg...	0:0:1:1	4	0 [0:00:00]	0	4	0	0:00:00	0:04:33	0:00:00	0:15:09
Internet_Horsens	7:0:7:14	35	0 [0:00:00]	13	3	19	0:01:13	0:03:44	0:02:31	0:09:53
Internet_Koeben...	7:0:7:14	24	0 [0:00:00]	6	6	12	0:01:12	0:03:19	0:03:09	0:11:40
Internet_Kolding	7:0:7:14	24	1 [0:00:51]	9	14	0	0:02:20	0:03:27	0:05:12	0:18:26
Internet_Naestved	7:0:7:14	44	0 [0:00:00]	9	24	11	0:01:54	0:02:51	0:06:58	0:08:51
Internet_Odense	7:0:7:14	21	1 [0:00:08]	3	5	12	0:03:06	0:03:38	0:04:28	0:10:51
Internet_Slagelse	7:0:7:14	20	0 [0:00:00]	8	11	1	0:02:02	0:03:27	0:05:44	0:16:33
Internet_Soender...	7:0:7:14	20	0 [0:00:00]	7	7	6	0:02:19	0:03:02	0:08:37	0:06:58
KabelTV	7:0:5:12	450	2 [0:00:42]	387	57	4	0:02:08	0:01:11	0:15:33	0:06:56
KabelTV_Aalborg	0:2:0:2	173	0 [0:00:00]	127	42	4	0:01:42	0:03:27	0:06:58	0:08:17
KabelTV_Aalborg...	0:0:1:1	5	0 [0:00:00]	0	5	0	0:00:00	0:05:47	0:00:00	0:14:06
KabelTV_Aarhus	0:0:0:0	0	0 [0:00:00]	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
KabelTV_Horsens	0:0:2:2	105	0 [0:00:00]	83	16	6	0:02:18	0:01:08	0:17:11	0:06:51
KabelTV_Koeben...	0:2:0:2	114	0 [0:00:00]	92	17	5	0:02:04	0:01:06	0:23:14	0:08:38
KabelTV_Kolding	0:0:2:2	61	2 [0:03:13]	11	41	7	0:02:14	0:04:56	0:08:11	0:21:18
KabelTV_Naestved	3:0:3:3	97	4 [0:02:23]	49	40	4	0:01:50	0:02:05	0:09:38	0:10:22
KabelTV_Odense	0:1:0:1	50	0 [0:00:00]	38	9	3	0:03:32	0:01:22	0:11:10	0:07:49

"Det næste skridt i "det virtuelle Call Center" vil uden tvivl blive, at medarbejderne kan sidde hjemme og tage telefonen. Det kræver blot en IP-telefon, en VPN-forbindelse og en pc med netværksadgang til vores kundesystem, og det er jo nemt at etablere. Vi prøvede det i den forgangne jul med vagten på NOC, og det forløb uden tekniske problemer. Desuden var medarbejderne selvfølgelig også meget glade for at kunne tage vagten hjemmefra - i stedet for at skulle ind på kontoret i juledagene. Det er helt sikkert noget, som vi vil benytte meget mere i fremtiden."

Telia Stofa betragter kundetilfredshed som en afgørende konkurrenceparameter. I dag kan en dårlig telefonservice hurtigt ødelægge et ellers godt renommé. Men den risiko har man nu gjort alt for at minimere, forklarer Jens H. Andersen:

"I forhold til vores konkurrenter har vi altid ligget meget højt på skalaen, når det gælder kundetilfredshed. Uafhængige undersøgelser viser således, at hele 95% af vores kunder ville anbefale os til andre, og den

procentdel agter vi at fastholde - ikke mindst pga. vores IP-baserede kundeservice."

Contact Service Queue	Agents logged in	Agents in Talking	Agents ready	Agents not ready	Calls priority 1	Calls priority 5	Calls priority 6	Total calls	Oldest in queue	Handled today	Calls abandoned	Average talking	Longest talking
Internet	14	4	0	0	0	5	0	273	00:01:22	157	111	00:02:39	00:12:42
Internet_Aalborg	14	5	0	9	0	0	0	54	00:00:00	11	19	00:02:59	00:06:39
Alan Højlund [x743]	1	0	0	1	2	0	0	4	00:00:00	0	4	00:00:00	00:00:00
Internet_Horsens	14	5	0	9	0	0	0	35	00:00:00	13	3	00:01:13	00:02:31
Internet_Koebenhavn	14	4	0	9	0	0	0	24	00:00:00	6	6	00:01:12	00:03:09
Helle Vesterby Stærk	14	5	0	9	0	0	0	23	00:00:00	9	14	00:02:20	00:05:12
Jannie Anzona Pind [x]	14	5	0	9	0	0	0	44	00:00:00	9	24	00:01:54	00:06:58
Kasper Wilgus Peders	14	5	0	9	0	0	0	20	00:00:00	3	5	00:03:06	00:04:28
Lasse Lyngsø Sander	14	5	0	9	0	0	0	20	00:00:00	8	11	00:02:02	00:06:44
Lene Thybo Kristensen	14	5	0	9	0	0	0	20	00:00:00	7	7	00:02:19	00:06:37
Maria Heier [x84]	14	5	0	9	0	0	0	20	00:00:00	7	7	00:02:08	00:15:23
Internet_Soenderborg	14	5	0	9	0	0	0	1	445	00:00:39	363	00:02:08	00:15:23
KabelTV	12	5	0	7	0	0	0	173	00:00:00	127	42	00:01:42	00:06:58
KabelTV_Aalborg_Intern	2	2	0	0	0	0	0	5	00:00:00	0	5	00:00:00	00:00:00
KabelTV_Aarhus	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	00:00:00	00:00:00
KabelTV_Horsens	2	1	0	1	0	0	1	105	00:00:00	83	16	00:02:12	00:17:11
KabelTV_Koebenhavn	2	0	2	0	0	0	0	114	00:00:00	92	17	00:02:34	00:23:14
KabelTV_Kolding	2	0	0	2	0	0	0	63	00:02:45	11	40	00:02:14	00:09:11
KabelTV_Naestved	3	2	0	0	0	0	5	96	00:04:56	48	39	00:01:49	00:09:38
KabelTV_Odense	1	0	1	0	0	0	0	50	00:00:00	38	9	00:03:32	00:11:10
KabelTV_Slagelse	2	1	0	1	0	0	1	70	00:00:00	28	32	00:02:01	00:10:39
KabelTV_Soenderborg	0	0	0	0	0	0	4	59	00:07:00	28	21	00:02:00	00:06:07

Kundeservice hjemmefra

Men dermed er mulighederne ikke udtømte, udtaler Jens H. Andersen:

Indførelsen af den nye IP-baserede Call Center strategi var anden fase i et projekt, hvis første fase var indførelse af IP-telefoni i hele Telia Stofa organisationen. NetDesign har været totalleverandør - og den indsats har Jens H. Andersen været meget tilfreds med:

”Vi har fulgt planerne gennem forløbet, og en vigtig forklaring på det er NetDesigns store tekniske kompetence. De har både været gode rådgivere og gode installatører, og har i det hele taget leveret en professionel indsats igennem hele forløbet.”

Om Telia Stofa

Telia Stofa A/S er 100 % ejet af TeliaSonera. Telia Stofa A/S en selvstændig division, der primært beskæftiger sig med at levere kabel-tv og internettjenester til de danske forbrugere. Herudover tilbyder en selvstændig forretningsenhed sig med sikringsløsninger til erhvervslivet.

Telia Stofa er Danmarks næststørste leverandør af privat bredbånd - en position som til stadighed udbygges. Tjenesterne sker via og i tæt samarbejde med en lang række antenne- og boligforeninger.

Telia Stofas filosofi er, at skabe værdi for kunderne med markedets bedste løsninger og services. Målsætningen er, at kunderne får nytte af den nyeste teknologiske udvikling - altså det bedste tv og internet.

Om NetDesign

NetDesign A/S leverer komplette kommunikationsløsninger, der integrerer IT- og telefonsystemer med henblik på at effektivisere kundernes interne og eksterne forretningsprocesser. NetDesign har siden etableringen i 1988 opbygget viden og erfaring inden for hele fagområdet, og har opnået højeste Cisco kompetencestatus som Cisco Gold Certified Partner, med følgende specialiseringer: IP Communication, VPN Security og Wireless. I 2003 realiserede selskabet en omsætning på 288 mio. kr.