

Blick von der Galerie in das Call Center von Perry & Knorr

Perry & Knorr GmbH nutzt Cisco Unified Contact Center

Wie Netzwerkkintelligenz die Profitabilität von Kundenbeziehungen maximiert

„Mit Cisco Unified Contact Center verbessern wir die Auslastung, Effizienz und Produktivität unserer Mitarbeiter.“

Andreas Knorr, Geschäftsführer der Perry & Knorr GmbH

Die inhabergeführte Perry & Knorr GmbH, Berlin, hat sich mit hochqualitativer telefonischer Kundenbetreuung einen Namen gemacht. Technische Basis für das breit gefasste Service-Portfolio ist das Cisco Unified Contact Center, das genauso wie alle anderen IP-basierten Kommunikationsdienste von der Kieler cenco GmbH als gemanagte Dienstleistung bereitgestellt wird. Ohne jedes Investitionsrisiko verfügt Perry & Knorr über eine innovative, maßgeschneiderte End-to-End-Lösung, die skalierbar genug ist, um auch künftig mit dem Firmenwachstum Schritt zu halten.

Gegenüber Preis, Produktqualität und Marke gewinnt die Fähigkeit zur optimalen Interaktion mit Kunden eine immer höhere Wettbewerbsrelevanz. Im „Forecast 2020“ – einer Studie, die sich mit den wichtigsten Wirtschaftstrends des nächsten Jahrzehnts beschäftigt – sprechen die Analysten der Economist Intelligence Unit (www.eui.com) dezidiert von einer sich abzeichnenden Interaction Economy. Was das in der Praxis bedeutet, zeigt schon heute die in Berlin beheimatete Perry & Knorr GmbH. „Wir unterstützen Unternehmen, ihre Kundenkontakte systematisch zu verbessern. Ziel ist es, die Wertschöpfung jeder einzelnen Kundenbeziehung zu maximieren“, umreißt Geschäftsführer Andreas Knorr die Mission des Unternehmens.

Umfassendes Qualitätsversprechen und steigendes Ergebnis

Der herkömmliche Begriff vom „Call Center“ kennzeichnet nur unvollkommen die Geschäftstätigkeit von Perry & Knorr. Die Ambition ist umfassender: „Wir bilden eine universelle Kontaktschnittstelle zu den Kunden“, führt Andreas Knorr weiter aus. „Unser Leistungsangebot reicht von Telemarketing-Kampagnen, Pre- und Post Sales-Aktionen sowie Retention- und Prevention-Services über das Upgrade von Bestandskunden und den hochqualifizierten Support bis hin zur Übernahme kompletter Geschäftsprozesse.“ Im Sinne von BPO (Business Processing Outsourcing) können Unternehmen beispielsweise die Neukundengewinnung oder den Direktvertrieb vollständig an Perry & Knorr auslagern.



Unternehmenssitz der Perry & Knorr GmbH in der Berliner Backfabrik

Hintergrund

Die Perry & Knorr GmbH, Berlin, erbringt für ihre Auftraggeber umfassende Kommunikationsdienstleistungen in Premiumqualität, rund um die telefonische Kundenbetreuung. Das schnell wachsende Unternehmen beschäftigt zurzeit mehr als 200 Mitarbeiter.

Herausforderung

Um Betreuungsqualität und Effizienz bei unterschiedlichsten Telefonaktionen gleichermaßen zu gewährleisten, sollte Inbound und Outbound grundsätzlich parallel am selben Arbeitsplatz möglich sein. Betrieb und Administration der gesamten Kontaktcentertechnik wollte Perry und Knorr an einen externen Dienstleister auslagern.

Lösung

Die gemanagte Komplettlösung der Kieler cenco GmbH basiert ausschließlich auf Lösungen und Komponenten von Cisco: Die Anbindung erfolgt über Router Cisco 2851; das Netzwerk besteht aus Catalyst Switches Cisco 3560. Die Vermittlungsintelligenz steuert der Cisco CallManager bei. Alle Kontaktcenter-Funktionen stammen vom Cisco Unified Contact Center.

Nutzen

- Planbare Fixkosten statt Investitionsrisiko
- Höhere Produktivität, verbesserte Auslastung der Agents
- Signifikante Ergebnissteigerung
- Optimale Erreichbarkeit, hohe Betreuungsqualität
- Online-Reporting: Erfolg jederzeit nachweisbar
- Skalierbar, flexibel und zukunftssicher

Sie profitieren von den Fähigkeiten des spezialisierten Kontakt-Dienstleisters und können sich verstärkt auf die eigenen Kernkompetenzen konzentrieren. Dennoch sind sie jederzeit über den aktuellen Status ihrer Kundenbetreuung im Bilde. Denn Perry & Knorr liefert detaillierte Web-Reportings online und in Echtzeit. Abschluss- und Stornoquoten einer Sales-Aktion oder die First-Fix-Rate beim technischen Support sind daher mit wenigen Mausklicks verfügbar.

„Anders als andere Firmen unserer Branche“, ergänzt Marc Perry, ebenfalls geschäftsführender Gesellschafter von Perry & Knorr, „verlassen wir uns nicht auf Kräfte von Zeitarbeitsfirmen oder etwa lohnsummengeförderte Mitarbeiter. Stattdessen bauen wir gezielt einen festen Mitarbeiterstamm auf, dessen Qualifikation wir permanent verbessern.“ Inzwischen sind deutlich über 200 Mitarbeiter im Perry & Knorr-Kontaktcenter in Berlin Prenzlauer Berg beschäftigt – 100 mehr als noch im vorigen Jahr. Als Garant für verlässliche Servicequalität repräsentieren die geschulten Mitarbeiter einen beträchtlichen Unternehmenswert. Da wundert es nicht, dass Perry & Knorr alles daran setzt, diesen Wert zum Vorteil ihrer Kunden so produktiv und nachhaltig wie möglich einzusetzen. Genau diesem Ziel diene auch die Einführung einer umfassenden Kontaktcenter-Lösung von Cisco. Rückschauend sagt Andreas Knorr: „Mit Cisco Unified Contact Center verbessern wir die Auslastung, Effizienz und Produktivität unserer Mitarbeiter. Letztlich sind wir somit in der Lage, unser Ergebnis und die Performance für unsere Auftraggeber signifikant zu steigern.“

Innovation ohne Investitionsrisiko

„Möglich wurde dies, weil die durchgängige Lösung von Cisco sämtliche Kontaktcenter-Funktionen End to End in ein konvergentes Netzwerk integriert“, erläutert Michael Hollemeyer, Geschäftsführer der cenco GmbH, Kiel. Sein Unternehmen hat sich als Application Service Provider (ASP) für hochinnovative Kommunikationslösungen am Markt etabliert. Perry & Knorr bezieht von cenco IP-Kommunikation sowie ausgewählte Features von Cisco Unified Contact Center als gemanagten Service. „Unser ASP-Angebot“, so Hollemeyer weiter, „befreit Unternehmen von Investitionsrisiken. An die Stelle schwer kalkulierbarer variabler Kosten treten planbare monatliche Fixkosten.“

Gleichwohl ist das Geschäftsmodell flexibel genug, um auch Firmen entgegenzukommen, die wie Perry & Knorr gezielt investieren wollen – etwa um staatliche Investitionszulagen in Anspruch zu nehmen. In einem solchen Fall werden beispielsweise IP-Telefone oder die Router zur Anbindung eines oder mehrerer Kundenstandorte nicht gemietet, sondern erworben. Für Installation und Administration bleibt cenco wie bei der reinrassigen ASP-Variante selbst verantwortlich. Generell profitiert Perry & Knorr bei gemanagten Kommunikationsdiensten von ähnlichen Vorteilen, wie sie auch den eigenen BPO-Kunden zugute kommen: Verbesserte Konzentration auf das eigene Kerngeschäft plus Qualitäts- und Skaleneffekte, die nur ein spezialisierter Dienstleister erbringen kann.

Verbesserte Auslastung, höhere Servicequalität

Skaleneffekte stellen sich bei gemanagten IP-Diensten vor allem durch intensivierte Ressourcenausnutzung ein. Einfach deshalb, weil sich im Frankfurter Rechenzentrum von cenco mehrere Kunden eine Cisco CallManager-Installation teilen. Perry & Knorr ist hieran redundant über zwei Cisco Router 2851 angebunden, die zugleich als Gateway in das öffentliche Telefonnetz dienen. Vor Ort, in Berlin, setzt sich das Netzwerk aus sechs Cisco Catalyst Switches der Serie 3560 zusammen. Bei verändertem Bedarf kann jederzeit skaliert werden – nach oben oder auch nach unten.

„Unser Application Service Provider-Angebot befreit Unternehmen von Investitionsrisiken. An die Stelle schwer kalkulierbarer variabler Kosten treten planbare monatliche Fixkosten.“

Michael Hollemeyer, Geschäftsführer der cenco GmbH



Lisa Vaupotitsch und Yvonne Fergin am Empfang bei Perry & Knorr

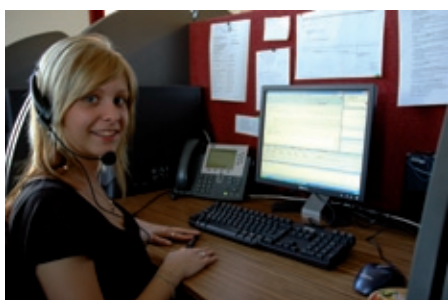
„Neben optimaler Mitarbeiterauslastung verkürzt sich so beispielsweise die Wartezeit für Kunden – was in unserer Branche ein deutliches Plus an Servicequalität bedeutet.“

Andreas Knorr, Geschäftsführer der Perry & Knorr GmbH

Hochflexibel zeigt sich das ASP-Modell zudem bei der Auswahl des Funktionsumfangs. Die Features der Enterprise-Edition von Cisco Unified Contact Center lassen sich bedarfsgerecht zusammenstellen. Bei Perry und Knorr betrifft dies in erster Linie Funktionen wie Automatic Call Distribution (ACD) und Interactive Voice Response (IVR). Geradezu als Motor für mehr Produktivität erwies sich das Konzept vom „Cisco Blended Agent“, mit dem Inbound- und Outbound-Aktionen parallel am selben Arbeitsplatz erledigt werden. „Neben optimaler Mitarbeiterauslastung verkürzt sich so beispielsweise die Wartezeit für Kunden – was in unserer Branche ein deutliches Plus an Servicequalität bedeutet“, fasst Andreas Knorr diesen Aspekt zusammen.

Effizient und zukunftssicher

Marc Perry hebt ein weiteres Feature von Cisco Unified Contact Center hervor, das ebenfalls zu messbar mehr Effizienz beiträgt – den Predictive Dialer. Damit werden unterschiedliche Parameter permanent ausgewertet, um die momentan günstigste Anzahl von Zielrufnummern automatisch anzuwählen. Berücksichtigt werden hierbei unter anderem die durchschnittliche Gesprächsdauer sowie die Verhältniszahl laufender Anrufe zu verfügbaren Agents. „Anders als andere automatische Wählunterstützungen passt sich die Anzahl gewählter Rufnummern immer genau an die aktuelle Situation an. Auslastung und Erreichbarkeit werden somit optimiert. Zudem sparen wir bei Outbound-Aktionen zwischen 30 bis 40 Prozent Leitungskapazität ein“, so Marc Perry.



Jenny Grunewaldt absolviert gerade eine Ausbildung zur Kundenberaterin bei Perry & Knorr

Mit Blick auf das Unified Contact Center von Cisco fügt Michael Hollemeyer hinzu: „Hier steckt die komplette CTI (Computer-Telefon-Integration) Funktionalität bereits im System. Neue Funktionalitäten lassen sich durch einfaches Aufspielen entsprechender Software implementieren, auch direkt auf den Cisco IP-Telefonen. Es entstehen keine Zusatzkosten für neue Karten-Hardware, und Investitionen bleiben dauerhaft geschützt.“ Der Zusammenhang zwischen Investitionsschutz einerseits und quantitativer wie funktioneller Skalierbarkeit andererseits ist dem cenco-Geschäftsführer überaus wichtig. Denn im ASP-Modell trägt sein Unternehmen wie gesagt alle Investitionsrisiken allein. Auch deshalb kam für das gemanagte Contact Center von Perry & Knorr nur zukunftssichere Technologie vom Marktführer in Frage.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Soldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2006, Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)