

Migration Telefonieplattformen auf ein virtuelles Contact Center

Swisscom Grossunternehmen (CBU) setzte bis heute in ihrem Kundendienst verschiedene – auf unterschiedlichen Technologien basierende – Contact Center Telefonie-Plattformen ein. Unter dem Projektnamen «One Multichannel Contact Center» (OMCC) hat iTWO die Zusammenführung sämtlicher Betriebsstandorte von Swisscom CBU auf die grosse «Swisscom Contact Center Plattform» (SCCP) begleitet. Mit dem Vernetzen der Betriebsstandorte und der Migration auf einen einheitlichen Technologie-Standard betreibt Swisscom CBU jetzt ein virtuelles Contact Center für ihre Organisation. Die Vorteile für Swisscom Kunden: kürzere Wartezeiten am Telefon und präziseres Weiterleiten der Anrufe. Durch ausgewogenes Verteilen der Anrufe erhöht der Kundendienst von Swisscom CBU die Produktivität an den Betriebsstandorten.

Das Projekt

Im Rahmen des Projektes wurden die Agenten-Arbeitsplätze der Betriebsorganisation von Swisscom CBU auf die «Swisscom Contact Center Plattform» (SCCP) migriert. Die Aufgabe umfasste:

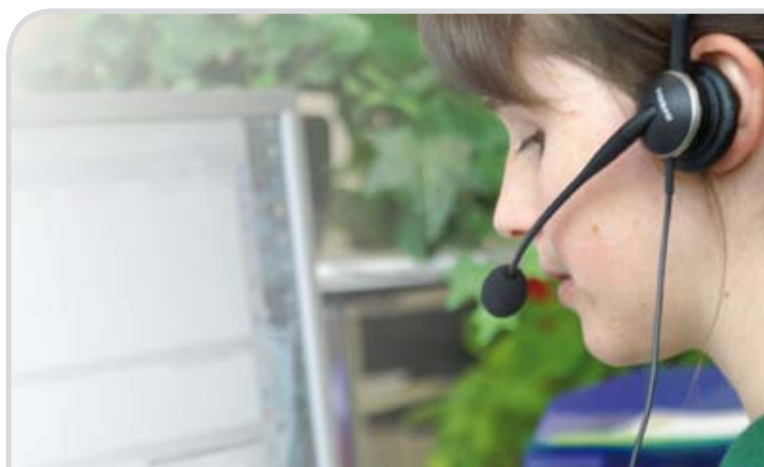
- Konzeption und Einführung eines organisationsübergreifenden, skillbasierten Call-Routings
- Migration von bisher vier auf neu eine strategische multi-channel-Plattform «Swisscom Contact Center Plattform» (SCCP)
- Bereitstellung der Contact Center Hard- und Software-Infrastruktur an den definierten Standorten
- Aufbau eines «cockpit reporting»: mit konkreten Auswertungen können die Verantwortlichen den Betrieb der Contact Center planen und steuern

Die Herausforderungen

- Feste Vorgabe bezüglich Einführungstermin
- Umstellungsarbeiten während den Betriebszeiten (Contact Center betreuen rund 6'000 Kunden)
- Gleichzeitige Einführung an 14 Standorten (300 Agenten, 4 Sprachen)
- Grosse Projektkomplexität mit 80 Zugangsnummern, 150 Routing-Strategien und über 60 Profilen (Skills)
- Signifikante Abhängigkeit von anderen Projekten
- Integration bestehender Produkte- und Kundendatenbanken

Der Kundennutzen

- Die Kundenzufriedenheit kann dank kürzeren Wartezeiten am Telefon gesteigert werden
- Durch präzises Zuteilen von Kundenanliegen an verantwortliche Contact Center-Bereiche kann Swisscom CBU die Ersterledigungsrate verbessern (first contact resolution rate)
- Mit dem Aufbau des virtuellen Contact Centers kann die Betriebsorganisation die Einsätze ihrer Mitarbeitenden an 14 Standorten einheitlich planen, aktiv steuern und optimieren



Swisscom Grossunternehmen

Swisscom Grossunternehmen ist die führende Full-Service-Anbieterin für Kommunikationslösungen von Geschäftskunden – von der Einzelleistung bis zum Vollangebot.

Das sagt unser Kunde

«Ich bin mit der Leistung und dem Engagement der Mitarbeitenden von iTWO in diesem komplexen Projekt sehr zufrieden. Die Mitarbeitenden haben es verstanden, die intensive Zusammenarbeit über Bereiche und Segmente von Swisscom hinweg effizient und lösungsorientiert zu steuern. Dadurch konnte das Projektteam das Projekt innerhalb der vorgegebenen Zeit und im Budgetrahmen erfolgreich umsetzen. Wir sind nun in der Lage, unsere Erreichbarkeit weiter zu erhöhen, und die Qualität unserer Kundenkontakte weiter zu verbessern.»

Thomas Altermatt,
Leiter Customer Care, Swisscom Grosskunden

Die konkreten iTWO-Leistungen für Swisscom Grosskunden

- Leitung des Teilprojekts Business von der Projekt-Initialisierung bis zum Abschluss der Projekteinführung
- Swisscom bereichs- und segmentübergreifende Koordination
- Bedürfnisaufnahme, Konzeption und Anforderungsmanagement mit den Businessvertretern
- Aufbau und Leitung des Änderungsmanagements im Projekt
- Konzeption, Vernehmlassung und Inbetriebnahme der Betriebsprozesse
- Aufbau des zentralen Leitstandes zur Steuerung und Überwachung des virtuellen Contact Centers
- Erarbeitung der Grundlagen und aufbereiten fachlicher Inhalte für die interne und externe Projektkommunikation
- Sicherstellen einer adäquaten Schulung
- Vorbereiten und leiten der Abnahmetests und Abnahme des Gesamtsystems
- Leitung der Stabilisierungsphase

iTWO in Kürze

iTWO AG ist ein etabliertes unabhängiges Schweizer Unternehmen. Es wurde 2006 als Tochtergesellschaft der Beratungsfirma Intercai (Schweiz) AG gegründet. iTWO ist spezialisiert auf Projektmanagement-Dienstleistungen im ICT-Umfeld. Wir konzentrieren uns auf praxisnahe

und insbesondere ziel-, zeit- und budgetkonforme Umsetzung von Projektvorhaben unserer Kunden.

Unser exzellentes Projektleiterteam wächst kontinuierlich und steht für hohe Kompetenz und aktuelles Know-How. Wir garantieren erstklassige Unterstützung und anerkannte Auftragserfolge zum Vorteil unserer Kunden.

Die Stärken von iTWO

- Spezialisiert auf Projektmanagement bei IT- oder Telco-Projekten
- Fokussiert auf Kundennutzen und zufriedene Kundenschaft
- Das iTWO-Projektleiterteam handelt
 - effizient
 - leistungsorientiert
 - professionell
 - motiviert
 - unvoreingenommen
 - unabhängig
 - umsetzungsorientiert
- ISO 9001:2008-zertifiziert: Zertifikat für das Qualitäts- und Managementsystem
- Pflege des etablierten Qualitätssicherungsprozesses
- Langjährige Erfahrung und erstklassige Referenzen

Projektmanagement-Dienstleistungen

- Projektleitung
- Projektleitungsunterstützung
- Projektcoaching
- Projektassessment
- Projektoptimierung
- Projektrisikoaanalyse
- Projektorganisation
- Projektqualitätssicherung
- Projektmethodik
- Projekte für Lösungsdesign und Systemevaluation

iTWO – taking care of projects



iTWO AG

Bahnhofstrasse 14
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 839 20 40
Fax +41 44 839 20 44
www.itwo.ch

Standort Bern:
Gutenbergstrasse 21
CH-3011 Bern