



GO ON
STEP BY STEP



Urs Meier, Solution Sales Engineer
T&N Telekom & Netzwerk AG

Wer den Schaden hat...

... braucht sich heute um nichts mehr zu sorgen. Man könnte das alte Sprichwort gut in diesem Sinne anpassen. Wir wissen es – vielleicht aus eigener Erfahrung: Passieren kann immer etwas. Eine Panne, ein Unfall oder sonst ein Missgeschick, das uns in unserer Mobilität einschränkt. Jedes Kind weiss, was dann zu tun ist: «Ruf einfach die Assistance an!» Was aber technisch notwendig ist, damit es dann auch wirklich funktioniert, zeigen wir am Beispiel Swiss DLC AG.

>>> Sicherheit ist das Gefühl, nicht allein gelassen zu sein

Man muss sich nicht erst dramatische Szenen wie «Nachts alleine auf der Autobahn im Schneegestöber mit Motorschaden» ausdenken, um aufzuzeigen, wie verloren wir uns fühlen, wenn unsere Mobilität eingeschränkt ist, sprich wir eine Panne oder einen Unfall haben. Umso besser, wenn wir dann einen Ansprechpartner haben, der schnell handelt. Swiss DLC AG ist so ein Partner, der entweder für die Wiederherstellung der Fahrtüchtigkeit sorgt oder die Weiterreise organisiert. Ähnlich läuft es im Bereich Home Care ab. Unabhängig davon, ob es sich um eine Notmassnahme oder um eine normale Reparatur handelt. Noch anspruchsvoller wird es, wenn es um den Menschen selbst geht und man in den schönsten Tagen des Jahres Hilfe benötigt. Auch hier koordiniert die Einsatzzentrale von Swiss DLC AG die Betreuung, organisiert Rettungseinsätze oder sorgt für die Repatriierung. <

>>> Servicewelten...

Swiss DLC AG ermöglicht mit seinem umfassenden Life Assistance-Konzept Entlastung und Zeitsouveränität. Probleme werden einfach delegiert, Anruf genügt. Ein einfacher Anruf für uns – für Swiss DLC AG eine echte Herausforderung, denn die Koordination verschiedenster Services erfordert neben einer hohen Verfügbarkeit und Sicherheit einen intelligenten Ressourceneinsatz, um die Serviceprozesse im Hintergrund so effektiv auslösen zu können, dass in kürzester Zeit Hilfe bereitsteht. «Wir wollen unseren Kunden die Sicherheit vermitteln, dass sie mit ihrem Problem nicht alleine sind – egal wo auch immer sie

gerade sind», betont Daniel Graf, der Geschäftsführer der Swiss DLC AG, und doppelt nach: «Wenn unser Kunde ein Problem hat, toleriert er keine Wartezeit.» Andreas Buhl, CEO und innovativer wie visionärer Kopf bei Swiss DLC AG, sieht das Ganze noch aus einer übergeordneten Perspektive: «Unsere Kunden, und damit meine ich Versicherungen, Importeure, Leasingfirmen, Krankenkassen, wollen sich differenzieren. Und das bedeutet vor allem, dass wir kostenoptimierte und prozessorientierte Lösungen anbieten müssen.» <

>>> ...mit einem Herz aus Technik

In jedem Fall spielt die technische Lösung dabei eine zentrale und vitale Rolle. Und die Telefonie bildet das Herzstück in diesem Business. Die Anfrage rasch entgegenzunehmen ist das eine, die unmittelbare Auftragsvergabe an die Servicedienstleister, die sich des Problems annehmen, etwas völlig anderes. Hier müssen Kundendaten rasch in hoher Qualität verfügbar sein, um den Einsatz richtig planen und durchführen zu können. «Wenn ein Geschäft so techniksensitiv ist, kommt es auf die richtige Partnerwahl an», stellt Graf fest und erzählt von den aussergewöhnlichen Umständen, die neben einer neuen Anlage zum neuen Lösungspartner T&N geführt haben. «Wir wollten die bestehende Telefonanlage sowieso ersetzen. Zusätzlich stand eine Neukundenübernahme mit speziellen technischen Anforderungen ins Haus, die mit Termindruck verbunden war. Uns hat die Frage beschäftigt: Finden wir einen Anbieter, der bereit ist, diesen Druck mitzutragen?» Und so machte man sich bei Swiss DLC AG daran, auf einem Excel-

GO ON
STEP BY STEP



Sheet die Anforderungen als Shortlist mit Killerkriterien zu definieren und an ausgewählte Firmen zu versenden. Sehr schnell kristallisierte sich dabei T&N als interessierter und kompetenter Branchenkenner mit hohem Prozessverständnis heraus. «Die Leute hatten fachlich eine Ahnung, waren schnell und flexibel – die Konzeptpräsentation fand am Tag vor Weihnachten statt – und vermittelten uns am eindrucklichsten, dass wir in unserer Situation absolute Priorität genießen», erinnert sich Graf. <

>>> **Begleitung im Change**

Nachdem sich die Rahmenbedingungen leicht entspannt hatten, konnte man am Anfang des Jahres die geplante Lösung geordnet umsetzen, auch für Projektjustierungen blieb etwas mehr Zeit. An den unter Hochdruck getroffenen Entscheidungen musste man nichts mehr ändern. Wofür man sich mehr Zeit nehmen konnte, war

das Change Management für die Mitarbeiter, die mit der neuen Lösung arbeiten mussten. Gerade die Umstellung von einer klassischen Telefonielösung auf eine VoIP-Lösung in der kritischen Zeit vor den Sommerferien musste gut geplant und begleitet werden. Auch hier konnte man auf die sprichwörtliche T&N-Erfahrung aus zahlreichen Projekten zurückgreifen. «Match-entscheidend war hier die Präsenz des Partners in der kritischen Phase beim Neustart. Denn ein guter Back-up vor Ort vermittelt das Gefühl, dass eigentlich gar nichts schiefgehen kann», erinnert sich Graf an die reibungslose Umschaltung in den frühen Morgenstunden eines Frühsommertages. Mittlerweile hat sich die Lösung in der Praxis bewährt und unterstützt Swiss DLC AG bei der Umsetzung ihrer Servicephilosophie, die sich auch gut auf die Arbeit von T&N übertragen lässt: Dem Kunden eine kontinuierliche qualitativ einwandfreie Leistungserbringung ermöglichen. <



GO ON
STEP BY STEP

Swiss DLC AG

- Unternehmen mit 1 Firmenstandort
- Assistance Center mit 7 x 24 h-Abdeckungszeit
- 30 Mitarbeiter
- 23 Einsatzleiter
- 210'000 eingehende Calls pro Jahr

Leistungen und Projektumfang

- Redundantes AVAYA-VoIP-System mit einer Verfügbarkeit von 99.99%
- 1 x AVAYA-Media-Server S8720 / redundant
- 23 x Contact Center-Arbeitsplätze mit Hardphones und IP-Agent-PC-Unterstützung
- 1 x Call Center Supervisor-Arbeitsplatz
- AVAYA Call Center Elite
- AVAYA CMS-Server für Call Center-Statistiken
- Witness/Verint-Server für die Sprachaufzeichnung
- CTI-Server für die PC-Unterstützung (Wahl ab PC usw.)
- Unterbrechungsfreie Stromversorgung für die Telefonzentrale

Nutzen für Swiss DLC AG

- Hochverfügbare Telefonielösung
- Verbessertes Kundenempfang durch optimal integrierte Prozesse
- Vom Endkunden verlangte Erreichbarkeit vollumfänglich erreicht
- Einfaches Management der Telefonielösung
- Maximale Flexibilität durch modularen Aufbau der Lösung
- Ausbaufähigkeit ist jederzeit gewährleistet
- Updatefähigkeit ist jederzeit gewährleistet
- Optimale Serviceunterstützung durch T&N
 - Kurze Reaktionszeiten werden eingehalten
 - Kurze Interventionszeiten werden eingehalten
 - Kompetente, fachkundige Ansprechpersonen stehen zur Verfügung