

Datentechnik realisiert Unified Communication: AK Wien als hochmodernes Beratungszentrum



Rund 380.000 Mal pro Jahr erteilt die AK Wien kostenlos Tipps, Rat und rasche Hilfe für ArbeitnehmerInnen und vertritt deren Interessen. Um die bestmögliche Betreuung zu gewährleisten, wurde eine hochmoderne Contact Center Lösung angestrebt. Die Errichtung der kompletten VoIP Basisinfrastruktur für insgesamt 690 Anschlüsse wurde von Datentechnik Austria exklusiv mit Produkten von Alcatel-Lucent realisiert. Die Vorteile einer konvergenten Lösung und von Unified Communications kommen dabei voll zum Tragen.

AK Wien mit steigenden Anforderungen

Seit dem Sommer 2006 baut die AK Wien ihr Haus in der Prinz-Eugen-Straße zu einem modernen Beratungszentrum aus. Der Umbau wurde notwendig, weil sich die Nachfrage nach Beratungen seit der Errichtung des Hauses 1958 verzehnfacht hat. Sowohl die Büroräumlichkeiten für neue MitarbeiterInnen, als auch die technische Infrastruktur waren, trotz wiederkehrender Adaptierungen, am Kapazitätslimit angelangt.

Im Zuge des ausgedehnten Umbaus wurden auch die Errichtung des gesamten Netzwerks und die darauf basierende Erneuerung der Telefonanlage ausgeschrieben. Bereits in der Anforderungsanalyse wurde auf Rentabilität großen Wert gelegt. So lag das Hauptaugenmerk dieser Ausschreibung in der Errichtung einer konvergenten Lösung für Sprache und Daten: Redundanter Netzaufbau in den beiden Haupthäusern mit Anbindung der drei bestehenden Außenstellen (Floridsdorf, Liesing, Ottakring) bei gleichzeitiger Nutzung der Leitungen für die Telefonie mit Unified Communication Applikationen. Darüber hinaus enthielt die Ausschreibung die Implementierung einer Contact Center Lösung. Der geschäftsrelevante Aspekt der IT-Sicherheit wurde natürlich ausführlich berücksichtigt.



Datentechnik realisiert vollredundantes VoIP Konzept

Konkret entwickelte Datentechnik Austria gemeinsam mit Alcatel-Lucent, im Rahmen der Ausschreibung, ein vollredundantes Konzept für die Errichtung der kompletten Basisinfrastruktur für insgesamt 690 Anschlüsse, die entsprechende Ausstattung der Arbeitsplätze durch IP-Apparate oder Softphones sowie die Einbindung einzelner analoger Anschlüsse über VoIP-Gateways. Sprach-, Daten und Applikationsanforderungen (inkl. Voice/WLAN) konnten exklusiv mit Produkten von Alcatel-Lucent realisiert werden. Hinsichtlich der IT-Sicherheit erfüllte Datentechnik die Erwartungen durch Produkte von Checkpoint und Nokia.

Klaus Glettler, IKT Projektleiter der AK, nimmt nach rund einem halben Jahr Praxiserfahrung dazu Stellung: „Die VoIP Telefonanlage wurde von den MitarbeiterInnen der AK Wien überaus positiv aufgenommen. Besonders Features wie Free Desktop oder Smart-Call© bieten Möglichkeiten, die wir nicht mehr missen möchten. Die Einrichtung eines modernen Contact Centers ist deutlich spürbar und bringt nicht nur den MitarbeiterInnen der Arbeiterkammer, sondern auch den Kunden einen enormen Vorteil.“

So konnten die Wartezeiten für die telefonische Beratung optimiert werden, der Kunde hat jetzt die Möglichkeit einen Rückruf zu buchen und durch die relativ kurze Wartezeit wurde die Kundenzufriedenheit stark erhöht. Hilfesuchende werden zielgerichteter an die zuständigen Beraterinnen und Berater der AK verbunden. Mittels IVR (Interactive Voice Response) navigiert ein Anrufer mittels Tastatureingabe durch ein strukturiertes Menü bis zur zuständigen Abteilung - der Anrufer wird qualifiziert betreut.

Vorteile der konvergenten Lösung und von Unified Communications (UC):

Der wichtigste Vorteil einer konvergenten Lösung, spricht die Nutzung eines einzigen Trägernetzes für alle IP Anwendungen, liegt in der vereinfachten Wartbarkeit und damit in der Einsparung bei entsprechenden Wartungsverträgen mit Fremdfirmen.

Aus dem Bereich UC kommen im Falle der AK Wien mehrere bedeutende Vorteile zum Tragen. Zum Einen wurde eine SmartCall© Applikation eingeführt, die es Mitarbeitern ermöglicht aus jedem Microsoft Office Programm die gewünschte Rufnummer, durch anklicken, automatisch zu wählen. Zum Anderen wurde bei allen Telefonen ein sogenannter Free Desktop implementiert, der es den Mitarbeitern ermöglicht sich an jedem beliebigen Telefon im Haus anzumelden um die eigenen Einstellungen (Kurzahlen, Adresslisten, etc.) sofort nutzen zu können. Beide Applikationen dienen dem effizienteren, weil vereinfachten Umgang mit Informationen und beschleunigen so den Arbeitsprozess.

Qualifizierte Betreuung durch modernes Contact Center

Rund 380.000 Mal pro Jahr erteilt die AK Wien kostenlos Tipps, Rat und rasche Hilfe für ArbeitnehmerInnen und vertritt deren soziale, wirtschaftliche und kulturelle Interessen, wenn nötig auch vor Gericht. Der erste Kontakt findet fast immer telefonisch statt. Die Arbeiterkammer, als serviceorientiertes Unternehmen, muss daher darauf achten, dass sich Kunden vom ersten Anruf an bestmöglich betreut sehen. Um diese Rate, der erfolgreich abgewickelten Erstkontakte (first call resolution), noch zu steigern wurde eine hochmoderne Contact Center Lösung eingeführt. Hilfesuchende werden so zielgerichteter an die zuständigen Beraterinnen und Berater der AK verbunden.

Unterstützung bei der qualifizierten Betreuung finden die AK Mitarbeiter selbst in einer Applikation, die sie Einsicht in den Verfügbarkeitsstatus anderer Kollegen nehmen lässt. Durch My Instant Communicator© können Mitarbeiter während eines telefonischen Beratungsgesprächs „chatten“ um Kollegen um Hilfe zu bitten, ohne den Kunden dabei in die Warteschleife zu hängen. Der Kunde merkt im besten Fall gar nicht, dass eine wichtige Information parallel erhoben wurde, sondern erhält diese Information aus seiner Sicht „aus erster Hand“.

Als herstellerunabhängiger Systemintegrator ist Datentechnik Austria sowohl mit der Errichtung von Kommunikations- und Netzwerksystemen, als auch mit dem Einsatz komplexer IT-Applikationen bestens vertraut. Alcatel-Lucent bietet ein umfassendes Portfolio sowie eine bemerkenswerte Expertise für konvergente Kommunikation. Diese professionelle Kooperation im Vorfeld der Auftragsvergabe machte auch die Umsetzung des Projekts zu einer Erfolgsgeschichte. Zur Zufriedenheit aller konnte das gesamte IT-Projekt für den Neubau der AK exakt nach Plan durchgeführt werden.

Klaus Glettler: „Es war eine sehr gute Entscheidung dieses Projekt mit der Firma Datentechnik zu realisieren. Die Zusammenarbeit mit einem Team das über hohes technisches Know-how verfügt, war uns wichtig, damit einer positiven gemeinsamen Umsetzung nichts im Wege stand.“ ■