

Gira

70 Prozent der telefonischen Anfragen binnen 30 Sekunden zu beantworten: Das verspricht Gira seinen Kunden – und hält es dank einer Kommunikationslösung von Avaya auch ein.



GIRA

AVAYA

The Power of We™

TCC



Einstecken und loslegen

Das Kundencenter des Gebäudetechnikherstellers Gira steht für geballte Kompetenz: Fernmündlich helfen Ingenieure von dort aus Architekten und Elektrikern beim Planen von Elektroinstallationen. Spezifische Fragestellungen lösen die Techniker in zwei Testlabors. Mit der Kommunikationslösung selbst wollen sich die Ingenieure dabei allerdings nicht beschäftigen. Die Lösung von Avaya macht es den Mitarbeitern daher einfach.

Herausforderung

Im Kundencenter von Gira gehen jeden Monat mehr als 25.000 Anrufe ein. Technische Probleme kann sich das Unternehmen daher nicht leisten. Die vorhandene Technik des Kundencenters war aber veraltet. Gefragt war eine neue, ausfallsichere Telekommunikationsinfrastruktur. Darüber hinaus benötigt Gira verlässliche Reports zur kapazitiven Auslastung und Leistungsfähigkeit (Service-Level) des Kundencenters.

Lösung

Avaya ersetzte zusammen mit TCC die vorhandene Kommunikationslösung durch ein stabiles, redundant aufgebautes System. Dank der neuen Kommunikationstechnik können die Verantwortlichen alle erforderlichen Berichte und Statistiken selbst generieren und den Mitarbeitern über Flachbildschirme im Kundencenter die momentane Auslastung in Echtzeit darstellen.

Ergebnis

- **Gestiegene Kundenzufriedenheit** durch leistungsfähigere Kommunikationslösungen
- **Höhere Auslastung** des Kundencenters
- **Bessere Erreichbarkeit** durch „One-Number-Konzept“
- **Mehr Effizienz** im Unternehmen und **höherer Komfort** für alle Mitarbeiter

Über das hauseigene Kundencenter wickelt Gira viele wichtige Prozesse ab: Die technische Hotline berät Elektromeister vor und nach dem Kauf von Gira Produkten, die Auftragsabwicklung betreut weltweit den Fachgroßhandel, das Service Center übernimmt Rücksendungen und der Vertriebsinnendienst erstellt Angebote und pflegt Kundenstammdaten.

Volle Konzentration auf die Kernaufgaben

Die bisherige Kommunikationslösung erfüllte die steigenden Anforderungen nicht mehr. Mangels Ersatzteilen und kompetenter Servicetechniker bestand bei einem auftretenden Defekt das Risiko eines längerfristigen Ausfalls der telefonischen Erreichbarkeit. Gira entschloss sich daher, eine neue Telekommunikationslösung für sämtliche Unternehmensbereiche anzuschaffen, und sondierte den Markt.

Das Ergebnis: „Marktführer Avaya überzeugte uns durch das Redundanzkonzept und ein Portfolio, das all unsere Anforderungen abdeckt. Zudem konnten wir weiter mit unserem bewährten Technikdienstleister

TCC zusammenarbeiten“, erklärt Karsten Stein, verantwortlicher Projektleiter bei Gira.

Michael Thielen, bei TCC für das Gira Projekt zuständig, ergänzt: „Wir kümmern uns um alles, was bei Gira rund um die Kommunikationslösung anfällt, und garantieren vertraglich festgelegte Reaktions- und Lösungszeiten. Die Kollegen dort können sich so voll auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren.“

Vor der Auftragsvergabe überzeugten sich Karsten Stein und seine Kollegen persönlich davon, dass TCC die hohen Anforderungen hinsichtlich Helpdesk, Technikerschulungen und Reaktionszeiten erfüllen kann. Sämtliche Technik ist doppelt vorhanden und läuft parallel im Hot-Stand-by-Betrieb: Fällt eine Komponente im Kundencenter oder innerhalb der übrigen Infrastruktur aus, springt die baugleiche Technik sofort ein. Die Hälfte der technischen Infrastruktur wird bald in ein neues Rechenzentrum, das gerade auf dem Firmengelände entsteht, verlegt. Diese räumliche Trennung erhöht die Sicherheit zusätzlich. Schließlich betreffen Brände oder Wasserschäden im Ernstfall meist nur ein Gebäude.

„Die stabile, ausfallsichere und flexibel erweiterbare Plattform von Avaya erfüllt alle unsere Anforderungen. Beeindruckend war auch, wie Avaya und seine Partner unsere komplette Kommunikationsinfrastruktur quasi über Nacht migrierten.“

— Karsten Stein, Projektleiter,
Gira Giersiepen GmbH & Co. KG



Form follows Function: Der gestalterische Ansatz von Gira spiegelt sich in den Arbeitsplätzen wie den Produkten wider.



Im 2002 eingeweihten Gira Produktionsgebäude vereinen sich Transparenz, Kommunikation und innovative Fertigungsmethoden.

„Dank der offenen Avaya-Lösung sind wir bei der Wahl eines CRM-Systems in keiner Weise eingeschränkt.“

— Karsten Stein, Projektleiter,
Gira Giersiepen GmbH & Co. KG

Die technische Hotline und der Kundendienst beraten Kunden und den eigenen Außendienst vor Projektbeginn bei der Komponentenauswahl. Besondere Herausforderungen stellen die Techniker in einem der beiden Testlabors, die dem Kundencenter angeschlossen sind, realistisch nach. Wert legt Gira auch auf eine persönliche Betreuung: Die Call-Center-Software von Avaya lenkt dazu eingehende Anrufe anhand der übermittelten Telefonnummer an den für dieses Postleitzahlengebiet zuständigen Mitarbeiter.

„Kundenanfragen werden bei Gira schnell und kompetent beantwortet“, so der Leiter des Kundencenters, Ulf Thiele. Um dies sicherzustellen, wurden sogenannte Service-Level-Agreements aufgestellt: 70 Prozent aller an der technischen Hotline ankommenen Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden beantwortet werden. Die kaufmännische Auftragsabwicklung hat sich sogar 80 Prozent vorgenommen. Die Kundencenter-Mitarbeiter sehen die aktuelle Auslastung heute

in Echtzeit auf einem Flachbildschirm und erfassen so, ob sie die Service-Level-Agreements auch einhalten. Bei Engpässen können dann schnell entsprechende Maßnahmen ergriffen werden, um die gesetzten Ziele zu erfüllen. Detailgenaue Analysen sind nun sogar über längere Zeiträume hinweg möglich und erleichtern die Personalplanung.

Unified Communications in verschiedenen Facetten

Neben der Verbesserung des Kundenservices war eine Integration in die vorhandenen IT-Systeme wichtig. Über offene Schnittstellen lässt sich die neue Kommunikationslösung mit dem vorhandenen Groupware-Server (Lotus Domino) verbinden. So können die Mitarbeiter per Mausklick aus dem PC-Adressbuch heraus Anrufe aufbauen. „Dank der offenen Avaya-Lösung sind wir bei der Wahl eines CRM-Systems in keiner Weise eingeschränkt“, freut sich Karsten Stein.



Anrufe werden per Mausklick dann auch aus der Software für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) heraus möglich sein. Ebenso wird den Kundencenter-Mitarbeitern künftig bei eingehenden Anrufen automatisch der im CRM-System gespeicherte Datensatz des Anrufers angezeigt. Eine ähnliche Koppelung gibt es schon: Das Ticket-System zur Unterstützung des Außendienstes erkennt die Nummer des im Kundencenter anrufenden Mitarbeiters und füllt zum Beispiel den Adresskopf zum Versand von Prospekten direkt aus. Vorbereitet ist das Kundencenter auch auf den ver-

stärkten Einsatz von Fax und E-Mail im Kundendialog. Flexibel zeigten sich Avaya und TCC bei der Inbetriebnahme der neuen Lösung: Knapp fünf Wochen nach Vertragsunterschrift wurde auf dem Firmengelände die komplette Kommunikationstechnik ausgetauscht – in nur einer Nacht von Freitag auf Samstag. Am Samstag starteten intensive Tests, am Montagmorgen fanden die Mitarbeiter modernisierte Arbeitsplätze vor. Dazu Karsten Stein: „Wir mussten seither kein einziges Mal nachbessern. Alles läuft reibungslos und nach unseren Wünschen.“

lösungen und produkte

- Avaya Aura Communication Manager
- Digitale Endgeräte 2410 und 2420
- EC500 CMM Voice-Mail-System
- Call Center Elite
- CMS-Reporting
- OSPC-Vermittlungsplätze
- Avaya Application Enablement Services

Über Gira

1905 wurde die heutige Gira Giersiepen GmbH & Co. KG von den Brüdern Gustav und Richard Giersiepen als „Gebrüder Giersiepen, Fabrik von Apparaten für elektrische Beleuchtung“ gegründet. Das Unternehmen gehört heute in Deutschland zu den führenden Unternehmen der Elektroinstallations- und Gebäudesystemtechnik. 1964 wurde das auf die Produktion von Lichtschaltern und anderen Hausinstallationsprodukten spezialisierte Unternehmen in Gira umbenannt. Im Lauf der Jahrzehnte entwickelte das Unternehmen immer wieder innovative Produkte wie den heute in Europa weit verbreiteten KNX-Standard. KNX sorgt dafür, dass Elektrogeräte verschiedener Hersteller in modernen Gebäudeinstallationen problemlos vernetzt werden können. Die Produkte von Gira erhielten zudem diverse Designpreise.

Über TCC

Die TCC-Gruppe vertreibt innovative Kommunikationslösungen führender Hersteller und ist zugleich zuverlässiger Ansprechpartner für alle Kommunikationsanforderungen. Business-Kunden bietet TCC ein breites Spektrum an technischen Dienstleistungen. Europaweit, herstellerneutral und kompetent. Von der Voice-Readiness-Messung über individuelle Trainings bis hin zum Projektmanagement komplexer Kommunikationssysteme erhalten Unternehmen Kommunikationservices aus einer Hand. Kunden erhalten so umfassende Lösungen für ihre individuellen Kommunikationsanforderungen. Weitere Informationen zum Team Avaya-Partner: www.tcc.de.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen.