

Media Markt/Saturn: Neues Contact Center verbessert Service



Auf einen Blick

Kunde:
Media Markt/Saturn

Internetseite:
www.mediamarkt.de
www.saturn.de

Lösung:
Umsetzung einer IP-basierten Cisco Contact-Center-Lösung zur Bearbeitung interner IT-Anfragen im User Help Desk

Wichtigste Anforderungen:

- zuverlässiges System mit hoher Verfügbarkeit
- automatisierte Serviceprozesse
- Integration in das bestehende System
- skalierbares System

Wichtigste Nutzenaspekte:

- effiziente Verteilung von Anfragen durch flexible Routing-Skripte
- automatisierte Serviceprozesse
- automatisches Öffnen der Kundenauftragsmaske bei eingehenden Anrufen
- effektives Controlling durch Abruf von Reportings
- zentrales Design senkt Kosten und erhöht Service
- höhere Kundenzufriedenheit

Technische Informationen in Kürze:

- Cisco IP Contact Center 7.0 Enterprise
- Cisco IP-IVR 4.5

Die Media-Saturn-Unternehmensgruppe vereint die Unternehmen Media Markt und Saturn, Europas führende Elektrofachmärkte, unter einem Dach. Im Zuge der Telekommunikationsumstellung auf Voice over IP (VoIP) der Firma Cisco sucht Media-Saturn nach einer modernen Call-/Contact-Center-Lösung für den Kundenservice der beiden Vertriebsmarken. Für die Umsetzung beauftragte sie die Hennefer CONET Solutions GmbH, die eine IP-basierte Cisco Contact-Center-Lösung implementierte.

Ausgangssituation

Die Media-Saturn-Unternehmensgruppe mit Sitz in Ingolstadt vereint die Vertriebsmarken Media Markt und Saturn unter einem Dach. Die mehrheitlich zur METRO Group gehörende Unternehmensgruppe ist derzeit an mehr als 770 Standorten in 16 europäischen Ländern vertreten.

Media Markt und Saturn werden unabhängig voneinander geführt und stehen im Wettbewerb miteinander. Von der hausgemachten Konkurrenz profitieren vor allem die Kunden: Sie erhalten stets das bestmögliche Angebot.

Allein im Jahr 2008 besuchten rund 295 Millionen Kunden einen Elektrofachmarkt von Media Markt oder Saturn. Mit ihrem breit gefächerten Sortiment an Markenprodukten zu dauerhaft tiefen Preisen sind die beiden Vertriebsmarken Spezialisten für Unterhaltungselektronik, Telekommunikation, Entertainment, Computer, Software, Car-HiFi und Haushaltsgeräte. Kompetente Beratung und ein umfassendes Dienstleistungsangebot gehören zum Servicestandard.

Media-Saturn suchte im Rahmen der Telekommunikationsumstellung auf VoIP-Systeme der Firma Cisco auch nach einer modernen und zukunfts-sicheren Call-/Contact-Center-Lösung für den Kundenservice (User-Help-Desk) von Media Markt und Saturn.

Der Anspruch an das neue Contact-Center-System war besonders hoch. Neben Zuverlässigkeit und hoher Verfügbarkeit, sollten insbesondere die Zukunftssicherheit, Skalierbarkeit, die Automatisierung von Serviceprozessen sowie die Integration in das bestehende User-Help-Desk-System im Vordergrund stehen. Für die Umsetzung beauftragten Media Markt und Saturn das Hennefer IT-System- und -Beratungshaus CONET, deren Fachleute eine IP-basierte Cisco Contact-Center-Lösung implementierten.

Lösung

Mit der neu implementierten IP-basierenden Cisco Contact-Center-Lösung setzt Media-Saturn auf eine komplett IP-basierte Plattform zur Bearbeitung ihrer internen IT-Anfragen im User Help Desk (UHD).



Statt des zuvor eingesetzten digitalen TK-Systems regelt nun ein zentrales, IP-basiertes System mit LAN- und WAN-Anbindung die interne wie externe Kommunikation.

Darüber hinaus wurde mit dem neuen IP-basierten Contact-Center-System eine CTI-Integration in das von Media-Saturn selbst entwickelte, Web-basierende User-Help-Desk-Auftragssystem S4 realisiert. Bei eingehenden Anrufen erfolgt eine Abfrage der ANI (Automatic Number Identification) mit der Cold Fusion Solid Datenbank des S4 Systems und bei Übereinstimmung wird die entsprechende Kundenauftragsmaske zeitgleich mit der Anrufzustellung gestartet.

Des Weiteren ist die gesamte Contact-Center-Lösung redundant ausgelegt, um den hohen Erwartungen an die Verfügbarkeit gerecht zu werden. Das Web-basierte zentrale Reporting ermöglicht zu jeder Zeit Realtime und historische Reports zur Steuerung, Einsatzplanung und Überwachung der gesamten Contact-Center-Lösung.

Nutzen

Die flexiblen Routing-Skripte des IP-basierten Contact Center ermöglichen eine effiziente Verteilung aller Anfragen. Die Serviceprozesse laufen automatisiert und benötigen dadurch weniger Zeit. Bei eingehenden Anrufen wird die entsprechende UHD-Kundenauftragsmaske zeitgleich mit der Anrufzustellung gestartet (CTI-Integration).

Mithilfe des Web-basierten zentralen Reportings können jederzeit Reports über die getätigten Anrufe erstellt werden. Zusätzliche werden durch das zentrale Design Kosten gesenkt und der Service erhöht.