

## INFOnline GmbH: Immer den richtigen Draht zum Kunden



### Auf einen Blick

**Kunde:**  
INFOnline GmbH

**Internetseite:**  
[www2.infonline.de](http://www2.infonline.de)

**Lösung:**  
Realisierung einer neuen IP-basier-  
ten Telekommunikationsanlage

#### Wichtigste Anforderungen:

- Pickup-Funktionalität
- Integration von E-Mail und Fax
- Reporting eingehender Anrufe
- Automatic Call Distribution

#### Wichtigste Nutzenaspekte:

- höherer Bedienkomfort
- skalierbares System
- kundenfreundlicheres Agieren durch Integration der Fax-, E-Mail-, Anrufbeantworter und IVR-Funktionalität
- Verkürzung der Wartezeiten für Kunden
- Reportings über eingehende Anrufe
- effizienteres Arbeiten

#### Technische Informationen in Kürze:

- Cisco Communication Manager Express 7.0
- Queue Manager für UCME
- 36 IP-Telefone
- Beistellmodell für Chef-Sekretärinnen
- 22 Headset-Anbindungen
- 20 Cisco IP Communicator

Die INFOnline GmbH plant den eigenen Kundenservice zukünftig weiter auszubauen und entschied sich aus diesem Grund eine moderne IP-basierte Telekommunikationsanlage auf Basis des Cisco Unified Communications Manager Express 7.0 (UCME) zu installieren. Die neue Lösung bietet neben Fax-, Voicemail- und Interactive-Voice-Response (IVR)-Funktionalität auch die Möglichkeit Basis-Reportings über eingehende Anrufe durchzuführen. INFOnline setzte bei der Umsetzung auf die Hennefer CONET Solutions GmbH.

### Ausgangssituation

Die INFOnline GmbH mit Sitz in Bonn liefert seit 2002 standardisierte Messgrößen über die Nutzung von Internetseiten. Die Messergebnisse von INFOnline stellen die Grundlage für die Online-Währung in Deutschland dar und bilden damit die Basis für Transparenz und Vergleichbarkeit der Nutzung von Internet-Angeboten.

Das Unternehmen ist mit 20 Mitarbeitern für über 1100 Online-Angebote aus den Bereichen TV, Hörfunk, Zeitungs- und Zeitschriftenverlage und Portalbetreiber sowie für Unternehmen und Verbände tätig. Neben der Messung der Online-Nutzung erweitert die INFOnline stetig ihre Serviceleistungen für Partner und Kunden. Diese Entwicklung weckte den Bedarf nach einer serviceorientierten Kommunikationslösung, so dass sich die INFOnline entschied, ihre alte Telekommunikationsanlage durch eine moderne IP-basierte Lösung zu ersetzen.

### Lösung

Im ersten Schritt führte CONET mit der INFOnline eine Anforderungsanalyse im Rahmen der Einführung der neuen IP-

basierten Telefonanlage durch. Als zentrale Anforderungskriterien kristallisierten sich unter anderem eine stabile IP-Telefonie-Infrastruktur, die Umsetzung der Pickup-Funktionalität, die Integration von E-Mail und Fax sowie die Etablierung einer VPN-Verbindung zum Firmennetz heraus.

Letzteres soll vor allem den Mitarbeitern, die von zu Hause aus arbeiten, dienen. Auf Basis dieser Gesichtspunkte entschied sich INFOnline für den Cisco Unified Communication Manager Express 7.0 (UCME).

Zusätzlich bietet die neue Lösung die Möglichkeit mittels Call-Detail-Records-Informationen ein Basis-Reporting über die eingehenden Anrufe pro Mitarbeiter und Gruppe sowie über durchschnittliche Gesprächszeiten zu erstellen, welche eine effektive Steuerung der Sprachkommunikation im Kundenservice ermöglicht.

Durch die Installation einer 3rd-Party-Lösung können auch alle wichtigen Hotline-Eigenschaften und weitere Anforderungen abgebildet werden.



Dazu gehören beispielsweise die Integration der geforderten Fax,- E-Mail,- Anrufbeantworter- und Interactive Voice Response (IVR)-Funktionalitäten. Mit Hilfe der Automatic Call Distribution (ACD) als Kernstück des Call Centers, verteilt die Anlage eingehende Anrufe auf die aktuell verfügbaren Agenten auf. Ist kein freier Agent verfügbar, leitet die ACD den Anrufer automatisch an eine Warteschlange (Queue) weiter.

Durch Sprachmenüs, welche von der IVR-Funktion bereitgestellt werden, kann der Anrufer seine Anfrage vorqualifizieren, so dass er umgehend einem qualifizierten Agenten zugestellt wird. Hierbei kann etwa zwischen technischen oder vertrieblichen Anfragen der Kunden unterschieden werden.

Auch diese Informationen werden im Reporting verarbeitet und geben so Aufschluss über Kundenverhalten sowie Service- und Prozessqualität. Für den Ausbau des Basis-Reporting und den Aufbau eines umfassenden Service Centers werden zukünftig weitere Prozess-Workshops unter Leitung von CONET stattfinden.

#### **Nutzen**

Mit der neuen IP-basierten Telekommunikationsanlage hat INFOnline ein modernes System mit mehr Bedienkomfort. Die Integration von Fax,- Anrufbeantworter,- E-Mail,- und IVR-Funktion ermöglicht eine service- und kundenorientierte Kommunikation.

Die Anlage ist darüber hinaus skalierbar genug, dass sie sich beispielsweise bei Zuwachs von Mitarbeitern leicht anpassen lässt. Die INFOnline profitiert in zwei Bereichen von der eingesetzten Lösung: Erstens erhöht sich Servicequalität aufgrund der zuverlässigen und zielgerichteten Beantwortung telefonischer Anfragen. Zweitens werden durch die Integration mehrerer Funktionen und Anwendungen Arbeitsabläufe effizient unterstützt und die Mitarbeiter damit entlastet.

**« Die Effizienz unserer Kundenkontakte ist durch die moderne IP-Telefonie- und Servicecenter-Anlage bereits deutlich gestiegen. Zudem freuen sich auch unsere Kunden über den erweiterten Service. »**

**Dirk Hellmuth, Leiter Service & Support**