

Das Kontaktcenter

IP Telefonie

Unified Communications

Automatisierte  
Auskunftssystem

11 88 99 AllesAuskunft.

## 118899. Alles Auskunft Telefonat Auskunft AG

Die **118899. Alles Auskunft Telefonat Auskunft AG** ist Österreichs erster und größter alternativer Anbieter von Telefonat Auskunft-Diensten (Directory Assistance Services), erreichbar aus allen Netzen Österreichs ohne Vorwahl, sieben Tage und 24 Stunden am Tag. 118899. Alles Auskunft hat seit dem Start im Oktober 2000 neue Maßstäbe hinsichtlich Qualität und Service-Umfang für Telefonat Auskunftsdienste in Österreich gesetzt. Der Kundenservice rund um die Auskunftsdienstleistungen steht unter der Maxime „Freundlich, richtig, schnell“. Neben der klassischen Telefonat Auskunft stellt das Webportal 118899.com Kontaktinformationen zu und Branchenzugehörigkeiten von allen österreichischen Unternehmen zu Verfügung.

„In einem wettbewerbsträchtigen Markt ist es für uns essentiell, weiterhin die Führungsrolle einzunehmen und unser Service-Niveau zu halten. Wir versuchen dies durch einen durchgängig verfügbaren sehr hohen Service-Level. Dieser kann aber nur aufrechterhalten werden, wenn flexible hochentwickelte Systeme wie das neue Contact Center dafür ein entsprechendes Backing bereitstellen.“

- Petra Hinger, Call Center-Manager,  
118899. Alles Auskunft AG

# 118899 Alles Auskunft AG

## Schnelle Reaktionszeit im Contact Center

In nur zwei Wochen zukunftsgerichtete Multichannel-Lösung implementiert

### Die Erfolgsgeschichte

Die 118899. Alles Auskunft AG ist Österreichs erster und heute größter alternativer Anbieter von Telefonat Auskunftsdiensten. Das Unternehmen bietet Auskunftsdienste für alle Netze ohne Netzvorwahl an 7 Tagen die Woche und dies 24 Stunden am Tag an. Deshalb stellt die 118899. Alles Auskunft auch höchste Ansprüche an die Verfügbarkeit ihrer Dienste, Systeme und die Zukunftssicherheit der Plattform. Ende Januar 2005 wurde die Umstellung auf die Multichannel Contact-Center-Lösung von Interactive Intelligence bei Agori Communications beauftragt und nur zwei Wochen später erfolgte der komplette Switch-Over von der bestehenden Technologie auf das Customer Interaction Center (CIC).

### Flexibel für die Zukunft

Die schnelle Implementierung sowie die multimediale Ausrichtung waren neben dem günstigen Kosten-/Leistungsverhältnis wichtige Gründe, warum man sich für das Produkt von Interactive Intelligence entschieden hatte. Bei der zuvor verwendeten Lösung war es problematisch, Multimedia-Komponenten zu integrieren. Dies war stets mit hohen Kosten und einem hohen Zeitaufwand verbunden. Weitere Probleme bestanden in der fehlenden Flexibilität beim Reporting und der Tatsache, dass Funktionserweiterungen nicht verfügbar waren. Mit dem neuen CIC hat man nun ein flexibles System, das schnell erweiterbar und anpassbar ist. Nur so kann 118899. Alles Auskunft auch flexibel auf veränderte Marktanforderungen reagieren.

118899. Alles Auskunft hat sich innerhalb von fünf Jahren zu der Telefonat Auskunft schlechthin in Österreich entwickelt. Zu den Kunden zählen Privat- und Geschäftskunden und alternative Carrier. Die Maxime des Unternehmens ist es, Qualität und Service für Telefonat Auskunftsdienste durch Freundlichkeit, Richtigkeit und Schnelligkeit zu erbringen. Petra Hinger, Call Center-Manager der 118899. Alles Auskunft AG, begründet die Entscheidung für die Umstellung: „In einem wettbewerbsträchtigen Markt ist es für uns essentiell, weiterhin die Führungsrolle einzunehmen und unser Service-Niveau zu halten. Wir versuchen dies durch einen durchgängig verfügbaren sehr hohen Service-Level. Dieser kann aber nur aufrechterhalten werden, wenn flexible hochentwickelte Systeme wie das neue Contact Center dafür ein entsprechendes Backing bereitstellen.“

### CIC in der Praxis

Die besondere Herausforderung an eine neue Call Center-Lösung bestand in den individuellen Bedürfnissen der verschiedenen Kunden von 118899. Alles Auskunft, die alle gleichzeitig abgedeckt werden mussten. Immerhin werden wöchentlich 70.000 Anrufe abgewickelt. Dazu muss das System in der Lage sein, mandantenbezogene Workflows und ein entsprechendes Reporting abbilden zu können. Es gilt, Workflows zu definieren, wie sich ein Call Center-Agent bei der Bearbeitung eines Anrufs für einen bestimmten Kunden zu verhalten hat. Gleichzeitig musste die neue Lösung die Offenheit besitzen, neue Dienste damit entwickeln und abbilden zu können. Dies betrifft Dienstleistungen wie E-Mail- und Fax-Services, Konferenzschaltungen für Privat-Nutzer, SMS-Routing-Services und vieles mehr.

Die Lösung von Agori Communications basiert auf dem Customer Interaction Center (CIC) von Interactive Intelligence und bietet genau die notwendige Offenheit, Medienintegration und Skalierbarkeit. Durch die offene, softwarebasierte Architektur des CIC wird jedes Medium - ob Anruf, E-Mail, Fax, SMS etc. - als Interaktion betrachtet und kann durch Look-Ups auch in heterogenen Anwendungen und Datenbanken eingesetzt werden. Das CIC ersetzt damit eine Vielzahl herkömmlicher Gerätschaften wie Telefonanlagen (PBX), Systeme für automatische Anrufverteilung, Voicemailsysteme, Faxserver, Webgateways und Systeme für die Computer-Telefonie-Integration.

„Der multimediale und zugleich offene Ansatz des CIC ist die Grundlage für die 118899. Alles Auskunft, ihren Privatkunden die gewohnt hohe Qualität und



Schnelligkeit im Bereich Telefonauskunft bieten und für Geschäftskunden jederzeit individuelle Dienstleistungspakete entwickeln zu können, immer mit dem Bewusstsein technologische Zukunftssicherheit im Haus zu haben. Es war also zugleich eine operative als auch eine strategische Entscheidung, uns für die CIC-Lösung von Agori Communications zu entscheiden“, so Dr. Thomas Holzmann, Vorstand der 118899. Alles Auskunft AG.

„Der multimediale und zugleich offene Ansatz des CIC ist die Grundlage für die 118899. Alles Auskunft, ihren Privatkunden die gewohnt hohe Qualität und Schnelligkeit im Bereich Telefonauskunft bieten und für Geschäftskunden jederzeit individuelle Dienstleistungspakete entwickeln zu können, immer mit dem Bewusstsein technologische Zukunftssicherheit im Haus zu haben.“

- Dr. Thomas Holzmann, Vorstand,  
118899. Alles Auskunft AG

## Standortwechsel in Rekordzeit

In Rekordzeit musste ein Standortwechsel aller Agenten (55 Arbeitsplätze, die mit 80 Mitarbeitern besetzt sind, sowie weitere 15 Back-Office-Mitarbeiter) und der Systemkomponenten vollzogen werden. Die bestehende Technologie wurde durch die CIC-Lösung von Agori Communications/Interactive Intelligence ersetzt, ohne dass es eine Unterbrechung der 24x7-Verfügbarkeit der 118899. Alles Auskunft gab. „Dies ist uns gelungen, weil

alle Mitarbeiter der 118899. Alles Auskunft und auch Agori Communications das enge Zeitfenster und gleichzeitig unseren Qualitätsanspruch kannten und sich dafür, auch oftmals unbürokratisch, erfolgreich einsetzen“, freut sich Petra Hinger über die erfolgreiche Umstellung.

## Fazit und Ausblick in die Zukunft

Durch den Einsatz des CIC hat sich die Produktivität bei 118899. Alles Auskunft spürbar erhöht. Drei Gründe sind hierfür ausschlaggebend: Spezielle Features wie der menügesteuerte Workflow- und Agent-Designer, Auto Attendend und eine auch über die Ferne einfacher administrativer Zugang vereinfachen die Handhabung des Systems. CIC verbessert des Weiteren die Steuerbarkeit der angenommenen Gesprächsmengen und der Arbeitslast insgesamt sowie deren gleichmäßigere Verteilung auf einzelne Mitarbeiter. Die neue Lösung erhöht zudem die Transparenz des Kundenservices durch umfangreiche Reporting-Funktionen.

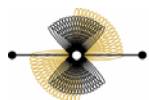
„Nach kurzer Zeit hatte sich bereits eine hohe Anwenderakzeptanz bei unseren Mitarbeitern eingestellt“, resümiert Dr. Holzmann. „Auf Grund der guten Erfahrungen sind weitere gemeinsame Projekte angedacht.“ Diese gliedern sich in drei Ebenen:

- Zum einen werden weitere Arbeitsplätze entstehen, die von Anfang an mit CIC ausgestattet sein werden.
- Zusätzlich möchte 118899. Alles Auskunft das CIC zukünftig auch für die Bereiche Outbound und Telesales einsetzen.
- In einem weiteren Schritt soll ein Update auf die neue Version 2.4 erfolgen.

„Nach kurzer Zeit hatte sich bereits eine hohe Anwenderakzeptanz bei unseren Mitarbeitern eingestellt. Auf Grund der guten Erfahrungen sind weitere gemeinsame Projekte angedacht.“

- Dr. Thomas Holzmann, Vorstand,  
118899. Alles Auskunft AG

Diese zeichnet sich in erster Linie durch Verbesserungen bei der Skalierbarkeit, dem Sprachsteuerung für das Voicemailsystm und durch die Einführung von Screen Recording und Agent-Scoring aus. Hinzu kommen neue Funktionen, mit denen Agenten ihre eigene Leistung im Vergleich zu den Kollegen besser einschätzen sowie Supervisor die Agenten besser und schneller ausbilden und führen können. Dr. Holzmann und sein Team möchten mit dem CIC 2.4 den Kundenservice weiter verbessern und gleichzeitig die eigene Arbeitseffizienz erhöhen.



### INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence stellt die innovativsten Produkte und Dienste bereit, die derzeit für Kontaktcenter, IP-Telefonie für Unternehmen, Unified Communications und automatisierte Auskunftssysteme erhältlich sind.

Dank modularer Softwarelösungen stellen unsere bewährten, preisgekrönten Produkte erstklassige Vorreiter modernster Technologien dar.

Das ist unsere Stärke – Interactive Intelligence.

[www.inin.com](http://www.inin.com)

### Deliberately Innovative

**Zentrale (International)**  
7601 Interactive Way  
Indianapolis, IN 46278 USA  
317 872 3000 voice and fax

**Lateinamerika**  
2813 Executive Park Drive, Suite 117  
Weston, FL 33331 USA  
+1 317 715 8386 voice and fax

**EMEA-Zentrale**  
8 The Square, Stockley Park  
Uxbridge, Middlesex UB11 1FW  
United Kingdom  
+44 20 8867 3670 voice and fax

**Asien/Pazifik**  
Suite 24.5 Level 24 Menara IMC  
8 Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur, Malaysia  
+603 2715 3333 voice



**Agori Communications** bietet moderne softwarebasierte Contact Center-Lösungen, technische Beratung und Migrationen für traditionelle Call Center. Mit einer zentralen Service- und Supportniederlassung in Hanau und Büros in Hamburg und München, ist Agori Communications in der Lage, schnellen Vor-Ort-Service und Support anzubieten. Agori Communications verfügt über Spezialistenwissen in den Bereichen Systemintegration, Prozessoptimierung, Software- und Schnittstellenentwicklung, Projektmanagement und langjährige Erfahrungen mit zahlreichen Call- und Contact Center-Produkten.

[www.agori.net](http://www.agori.net)