



## Kundenservice und Support Dienstleister auf Omnichannel-Kurs



Die A/V/E GmbH bietet deutschlandweit passgenaue Service- und Support-Dienstleistungen für die Kommunikation in Unternehmen und deren Geschäftsumfeldern. Das Leistungsangebot reicht vom Kunden- und Prozessmanagement über den Vertriebservice und Service Desk bis hin zur kompletten Supportbetreuung. Mit rund 300 Mitarbeitern arbeitet der Dienstleister seit über 25 Jahren daran, die Produkte und Leistungen von über 50 Kunden aller Branchen, Größen und Strukturen zum Erfolg zu führen. Einer der Schwerpunkte ist die Energiewirtschaft, was sich auch im Kreis der Gesellschafter spiegelt, zu denen die envia Mitteldeutsche Energieversorgung AG (Chemnitz) und die MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH (Kabelsketal) ebenso gehören wie die rhenag Rheinische Energie Aktiengesellschaft (Köln) und die Stadtwerke Halle GmbH.

Am Unternehmenssitz in Halle (Saale) betreibt die A/V/E seit 1993 ihr Kundencenter für verschiedene Kundenkontakte. Anfang 2018, mit dem bevorstehenden End of Life der bis dato eingesetzten Avaya-Telefonanlage, startete die A/V/E eine Ausschreibung. Gesucht wurde eine leistungsstarke, zukunftsweisende Omnichannel-Lösung, die es dem Dienstleister erlauben würde, sein Kundencenter sukzessive um weitere Kanäle auszubauen.

Bei der herstelleroffen durchgeführten Evaluierung fiel die Entscheidung dann auf die von der CCT vorgeschlagene Avaya AURA Plattform inklusive Avaya Experience Portal in Kombination mit dem CCT-eigenen ContactPro Desktop.

„Avaya AURA bringt alle Features mit, die wir für die Weiterentwicklung unseres Kundencenters benötigten. Außerdem versprach die Plattform eine reibungsfreie Anbindung an unsere bestehenden Systeme,“ so Florian Preuß, Geschäftsführer A/V/E. „Das CCT-Team hat uns mit seinem langjährigen Knowhow im Avaya-Umfeld und Migrationsprojekten überzeugt. Und mit ContactPro als Desktop können wir alle Kanäle bedienen, die wir zukünftig nutzen wollen: von Voice, Dokumenten, Chat und Callback bis hin zu Social Media.“

Das für den internen IT-Support zuständige A/V/E-Team soll das Projekt nach den Implementierungen

der jeweiligen Projektphasen weitestgehend eigenständig betreuen und fortführen. Dementsprechend lag der Schwerpunkt der externen Unterstützung durch CCT im Consulting, der initialen Umsetzung und der Befähigung des IT-Teams zur Systembetreuung.



### Startpunkt Sprachkommunikation

In der ersten Projektphase, die innerhalb weniger Monate nach Beauftragung erfolgreich abgeschlossen werden konnte, wurde der gesamte Sprachverkehr auf die neue Plattform gebracht. Das betraf sowohl die Agents als auch die Mitarbeiter im Office, die mit dem Avaya IX Workplace ausgestattet wurden.

Auch das Thema Sprachaufzeichnung wurde direkt in der ersten Phase umgesetzt, da die A/V/E Aufzeichnungen nicht nur zu Qualitätszwecken einsetzt, sondern diese für einige vertragsrechtliche Aspekte erforderlich sind. Bei regelgesteuerten Aufzeichnungen kann festgelegt werden, welche Anrufe zu welchen Themen aufgezeichnet werden. Es gibt außerdem die Möglichkeit, Aufzeichnungen auf Abruf zu starten. Das heißt, der Agent kann eine Aufzeichnung selbst starten, pausieren oder auch stoppen. Dieser Vorgang erfolgt in Kombination mit Avaya WFO Select und automatischer Übergabe der Metadaten des Anrufs. So lässt sich der Call problemlos in den Aufzeichnungssystemen wiederfinden. „CCT hat die ganze Voice-Thematik perfekt gelöst“, so das Fazit von Peter Biegler, Team IT-Support, der das Omnichannel-Projekt seitens A/V/E federführend betreut.

*„Das CCT-Team hat uns mit seinem langjährigen Knowhow im Avaya-Umfeld und Migrationsprojekten überzeugt. Und mit ContactPro als Desktop können wir alle Kanäle bedienen, die wir zukünftig nutzen wollen: von Voice, Dokumenten, Chat und Callback bis zu Social Media.“*

Florian Preuß,  
Geschäftsführer A/V/E

## Von Touchtone-Menüs zur Spracherkennung für die Identifizierung und Authentifizierung

Die Automatisierung bzw. Teil-Automatisierung bestimmter Vorgänge über eine Sprachdialog-Lösung (IVR) wurde ebenfalls von Anfang an mit geplant. Zu den ersten IVR-Applikationen, die CCT über das Avaya Experience Portal aufgesetzt hat, gehören Zählerstandserfassungen und Kundenzufriedenheitsbefragungen.



In Ergänzung zu den Touch-Tone-Menüs (Eingabe per Tastendruck) wurden die IVR-Menüs ab 2020 in Zusammenarbeit mit einem Anbieter von Spracherkennungssoftware um Möglichkeiten zur Spracheingabe erweitert. Auf diese Weise können Kunden beispielsweise ihre Zählerstände über die Spracherkennung durchgeben.

Der Einsatz von IVR-Applikationen wird kontinuierlich ausgebaut. So haben Anrufer seit Anfang 2022 die Möglichkeit, sich im Fall telefonischer Wartezeiten für einen Rückruf durch einen Agenten zu entscheiden. In Zukunft wird es zudem möglich sein, diesen Anruf für eine bestimmte Zeit zu vereinbaren, was durch die Integration der Software für die Personaleinsatzplanung erreicht wird.

Auch im Bereich der Ident- und Authentifizierung erweitert A/V/E die Self-Service-Optionen. Zur Klärung der Kundenidentität wird der Anrufer über eine

Sprachapplikation nach seiner Kundennummer sowie im Authentifizierungsprozess z. B. nach seiner IBAN, E-Mail, Adresse oder Höhe der letzten Abschlagszahlung gefragt. Diese Angaben mit dem System des Kunden der A/V/E abzugleichen, nahm bisher rund 20% der Zeit in einem Telefonat in Anspruch. Zukünftig wird eine sprachgesteuerte Self-Service-Applikation diese Identifizierung und Authentifizierung übernehmen.

Für die IVR-Applikationen gilt, wie für alle anderen Anwendungen auch, dass CCT alles so vorbereitet hat, dass A/V/E nach Fertigstellung alles selbst administrieren kann. „CCT entwickelt so, dass wir anschließend selber übernehmen können,“ erklärt Peter Biegler. „Die Kollegen von CCT stellen uns die Hintergrundinformationen zum System zur Verfügung. So sind wir in der Lage, das System zu verstehen und selber zu managen. Egal, ob es um Neuanforderungen oder Probleme geht, die Zusammenarbeit mit CCT verläuft positiv und zielführend – dickes Lob!“

### Dokumente verteilen

Neben der Anrufverteilung ist das Routen von Anfragen aus allen schriftlichen Kommunikationskanälen wie E-Mails, Faxe oder Briefe ein zentrales Element für die gleichmäßige Auslastung der Kundencenter-Mitarbeiter. Durch Einbindung eines auf das Dokumentenrouting spezialisierten Software-Anbieters ergab sich für diese Projektphase ein etwas höherer Koordinierungs- und Abstimmungsaufwand; seit dem dritten Quartal in 2021 ist das Dokumentenrouting erfolgreich im Live-Betrieb. Auch bei der Verteilung von Dokumenten erhält jeder einzelne Mitarbeiter auf seinem ContactPro-Bildschirm eine Benachrichtigung zur schriftlichen Bearbeitung.

„Die Bedienerfreundlichkeit von ContactPro ist für unsere Mitarbeiter eine enorme Erleichterung bei der täglichen Arbeit,“ erklärt Peter Biegler. „Egal ob Agent oder Office User: Jeder arbeitet mit modernen und klaren Oberflächen, die sich flexibel individuell anpassen lassen.“ Auch der Chat-Kanal ist über ContactPro startklar.

*„Egal, ob es um Neuanforderungen oder Probleme geht, die Zusammenarbeit mit CCT verläuft positiv und zielführend.“*

Peter Biegler,  
Digital Service - Team IT,  
A/V/E



### Freie Report-Erstellung

Als deutschlandweit agierender Dienstleister arbeitet A/V/E für viele unterschiedliche Kunden mit vielen unterschiedlichen Anforderungen. Das verlangt sehr individuelle und komplexe Reporting- und Dashboard-Lösungen. Deshalb hat CCT die darunterliegenden Systeme – sowohl ContactPro als auch die Avaya-Systeme – offen gestaltet: Die Agenten- und kontaktbezogenen Daten werden durch direkte Datenbankzugriffe auf Rohdaten oder auch durch automatisierten Datenexport bereitgestellt, so dass die A/V/E ihre eigenen Custom-Dashboards und Reports erstellen kann.

### Ausblick

„Für uns als Dienstleister ist es entscheidend vorauszugehen,“ so Florian Preuß. „Die Weiterentwicklung und der Ausbau unseres Leistungsangebots ist ein fortlaufender Prozess, den wir auch dank der Unterstützung von CCT erfolgreich meistern.“

### Produkte und Lösungen

- Avaya (AURA® Communication Manager, AURA® Experience Portal, IX Workplace, WFO)
- ContactPro
- Lumenvox ASR/TTS
- Sematell ReplyOne
- Integration mit SAP-CRM

### Housing und Support

Bereitstellung und Support durch CCT, Housing in den Rechenzentren von envia Tel GmbH

*„Die Weiterentwicklung und der Ausbau unseres Leistungsangebots ist ein fortlaufender Prozess, den wir auch dank der Unterstützung von CCT erfolgreich meistern.“*

Florian Preuß,  
Geschäftsführer A/V/E



Weitere Informationen zu Anwendungen und Erweiterungsmodulen finden Sie hier:  
[www.cct-solutions.com](http://www.cct-solutions.com)  
[contact@cct-solutions.com](mailto:contact@cct-solutions.com)

#### CCT Deutschland GmbH

Tilsiter Straße 1  
60487 Frankfurt am Main  
Germany  
Tel. +49 69 7191 4969 0

#### CCT Europe GmbH

Sumpfststraße 26  
6312 Steinhausen  
Switzerland  
Tel. +41 41 748 42 22

#### CCT Software LLC

1801 N.E. 123rd Street, Suite 314  
North Miami, 33181 FL  
United States of America  
Phone: +1 877 867 6740

#### Social Media

Facebook : [www.facebook.com/cctdeutschland](https://www.facebook.com/cctdeutschland)  
Twitter : [twitter.com/CCTSolutions](https://twitter.com/CCTSolutions)  
LinkedIn: [www.linkedin.com/company/cct-deutschland-gmbh](https://www.linkedin.com/company/cct-deutschland-gmbh)