

Dienstleister aus der Reisebranche bietet seinen Kunden optimale Erreichbarkeit!

Der regional ansässige Anbieter, mit einem Haupt- und drei Außenstandorten, stand bereits einige Zeit vor der Herausforderung seine vier Standorte für die Sprachkommunikation optimal zu vernetzen.

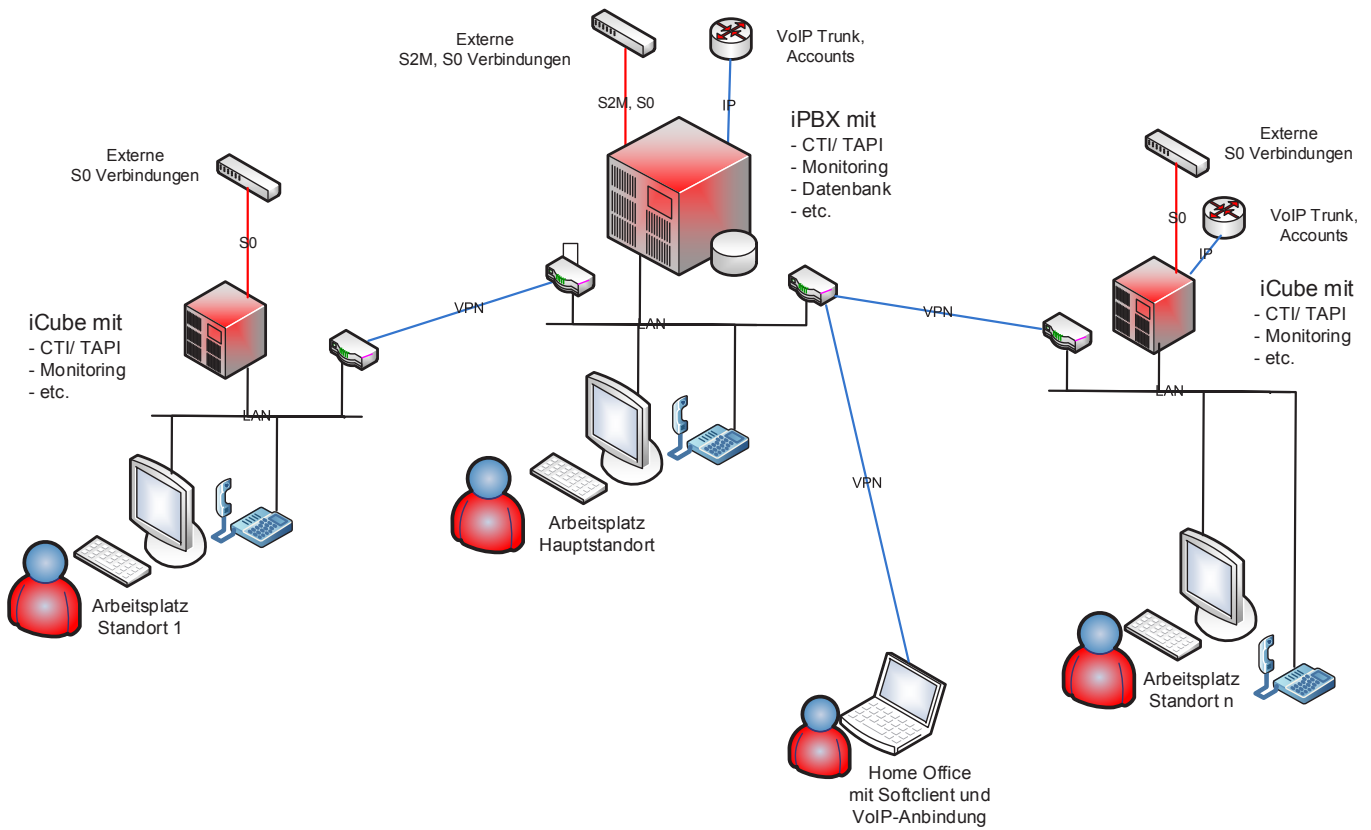


Telefon	Nummer	Status
^ Hauptstandort (Standort 1)		
Telefon 1	101	●
Telefon 2	102	●
Telefon 3	103	●
Telefon 4	104	●
Telefon 5	105	●
^ Standort 2		
Telefon 1	106	●
Telefon 2	107	●
Telefon 3	108	●
^ Standort 3		
Telefon 1	109	●
Telefon 2	110	●
^ Home Office		
VoIP	111	●

Zu den Anforderungen zählten einerseits technische Faktoren, wie die unterschiedlichen Arten von Anschlüssen ans Telefonnetz. Für die Umsetzung wurde hierzu das bereits vorhandene Kommunikationssystem iPBX durch ein Upgrade auf eine hybride Lösung umgestellt, die TDM (Anbindung ins ISDN-Telefonnetz) und auch VoIP unterstützt. Dabei reichte ein Soft- und kleines Hardware-upgrade aus, ohne dass das komplette System ersetzt werden musste. Ein großer Vorteil bestand darin, dass die gesamte Administration lediglich erweitert wurde und für das Personal kein Einarbeiten in ein neues System erforderlich war. Da die Außenstandorte zum Teil in Gebieten mit einer Breitbandunterversorgung lagen und bestehende ISDN-Mehrgeräte- und Anlagenanschlüsse aufwiesen, kamen dort die neuen iCube Systeme zum Einsatz.

Diese sehr energieeffizienten Systeme, sind hybrid ausgelegt und ermöglichen so digitale Anschlüsse, wie auch VoIP per SIP-Accounts oder Trunk. Die Vernetzung aller Systeme erfolgt zudem nicht nur auf Basis der Sprachverbindungen, sondern auch auf Applikationsebene mit den Softwarelösungen der AR-SYSTEMS, was eine umfassende Steuerung und das Monitoring der Standorte ermöglicht. Besonderes Leistungsmerkmal ist dabei, dass Funktionen wie Wartefelder, IVR, ACD etc. auf allen Systemvarianten zur Verfügung stehen und so ein Contact Center Verbund mit lokalen Instanzen zu äußerst attraktiven Konditionen aufgebaut werden kann.

Heute können dort alle Kundenanrufe optimal gesteuert und verteilt werden. Die Auslastung der einzelnen Mitarbeiter ist deutlich optimiert und auch in Spitzenzeiten, bei Urlauben und Abwesenheiten ist immer eine bestmögliche Erreichbarkeit gewährleistet.



AR SYSTEMS

AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG
 Garbenheimer Straße 30
 35578 Wetzlar

Tel.: +49 6441 204568 10
 eMail: info@ar-systems.de
 Web: www.ar-systems.de

