



Virtuelles Contact Center in einer großen Verwaltungsorganisation



Sprache  ohne Grenzen

25.06. -26.06.2010



SOKA-BAU

- ULAK und ZVK in Wiesbaden
- Gemeinsame Einrichtung der Tarifvertragsparteien der Bauwirtschaft
- Mitarbeiter (gesamt): 1.309
- Mitarbeiter in der IT: 174
- Dienstleister der Bauwirtschaft
- Schnelles und flexibles Reagieren auf tarifvertragliche Änderungen
- Massiver Kostendruck





SOKA-IT



HOME
LEISTUNGEN
ÜBER UNS
DOWNLOAD
STELLENANGEBOTE
IMPRESSUM
KONTAKT

Beratung - Systeme - Lösungen

www.soka-it.de

☞ **Interner Dienstleister**

☞ **Dienstleistungen für Dritte**

- **Versicherungsspezifische Lösungen**
 - **Rentennachweispflicht**
 - **Zulagenverwaltung "Riester"**
- **Belegverarbeitung und Archivierung**
- **Infrastruktur-Service**

IST-TK-Infrastruktur



- Avaya I33/I55 Multigroup (11 Gruppen)
- 1.200 Telefonendgeräte
- 140 Faxanschlüsse
- 160 Dect-Geräte, 240 Dect-Sender
- Avaya BCC_V4
- 60 CC Agenten Plätze (VTB-Box)
- 6 IT-Helpdesk PC Agenten
- IVR



Projekt (Mach-1)



- **Neustrukturierung Organisation**
- **Neugestaltung der Geschäftsprozesse**
- **Aufbau eines Service Centers (KSC)**
 - **ca. 450 Generalisten und Spezialisten**
- **Fallabschließende Bearbeitung**



Aufbau KSC-Infrastruktur

Auftragserteilung:

26.06.09

Geplanter Produktionsstart:

16.11.09



Aufgaben IT

**Konzept
Ausschreibung
Auftragsvergabe
Implementierung
Schulung etc.**



An- und Herausforderungen

Call Center Lösung muss **ALLES !!!** können

Serviceerufnummern für AG, AN, TZR, etc.

Ortsunabhängigkeit der Agentenplätze

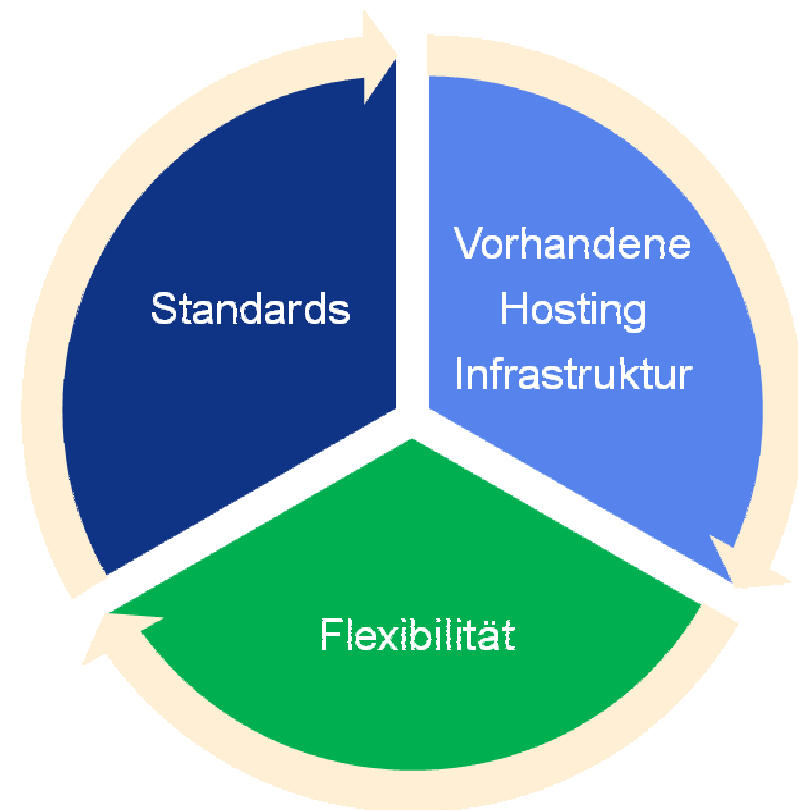
IT kein CC-Spezialist (geringe Markt-Kenntnis)



SOKA-BAU

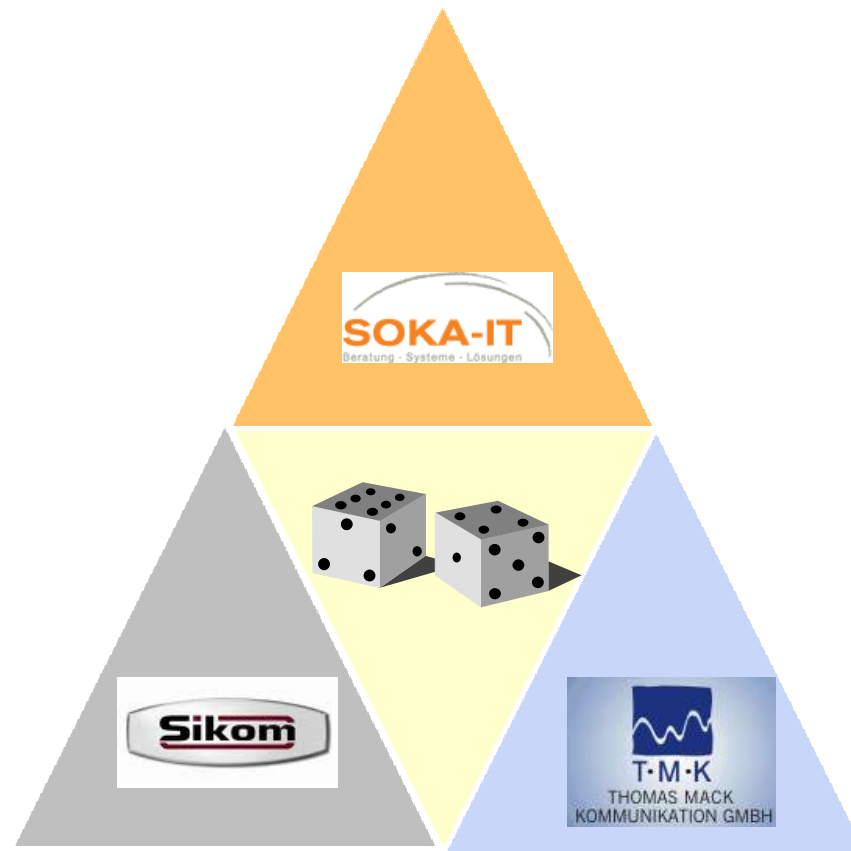


Provider

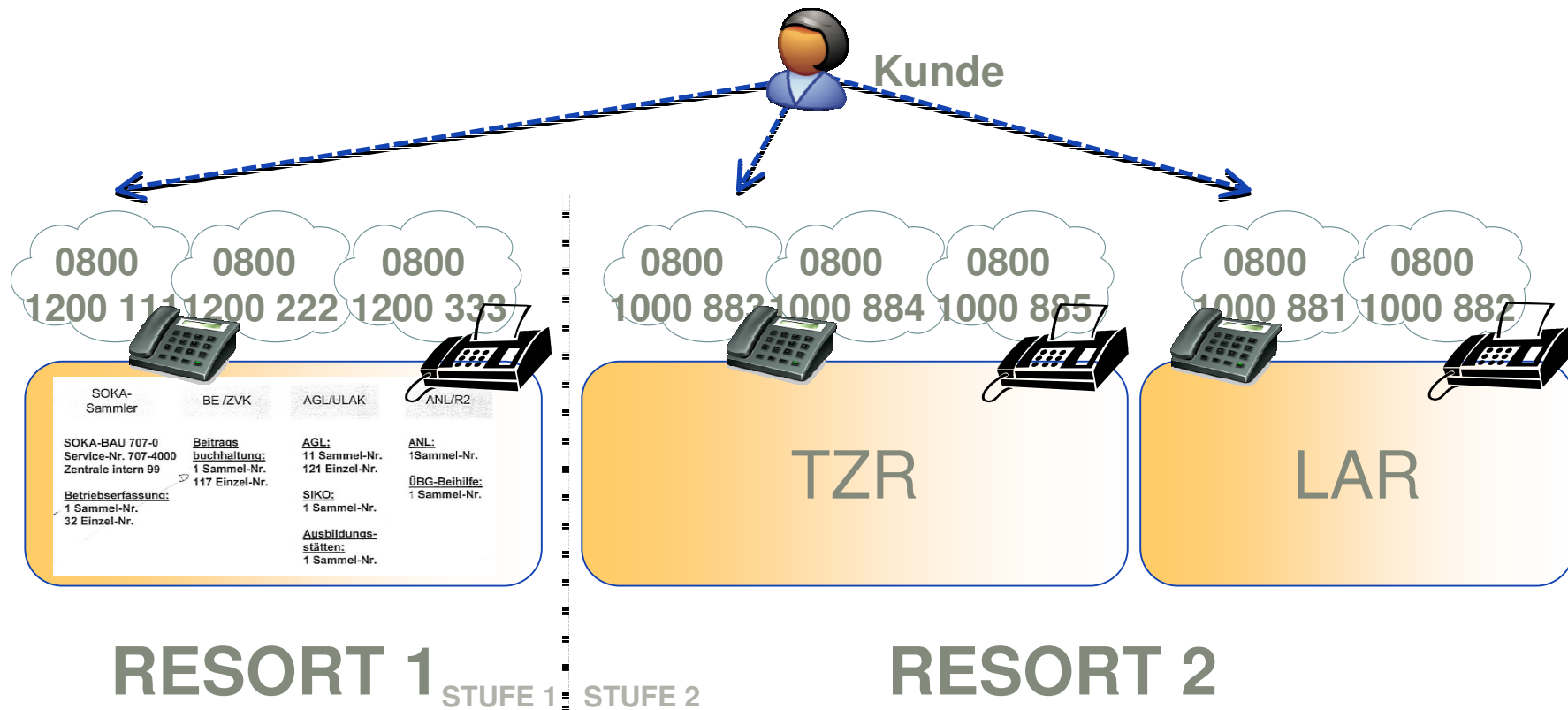


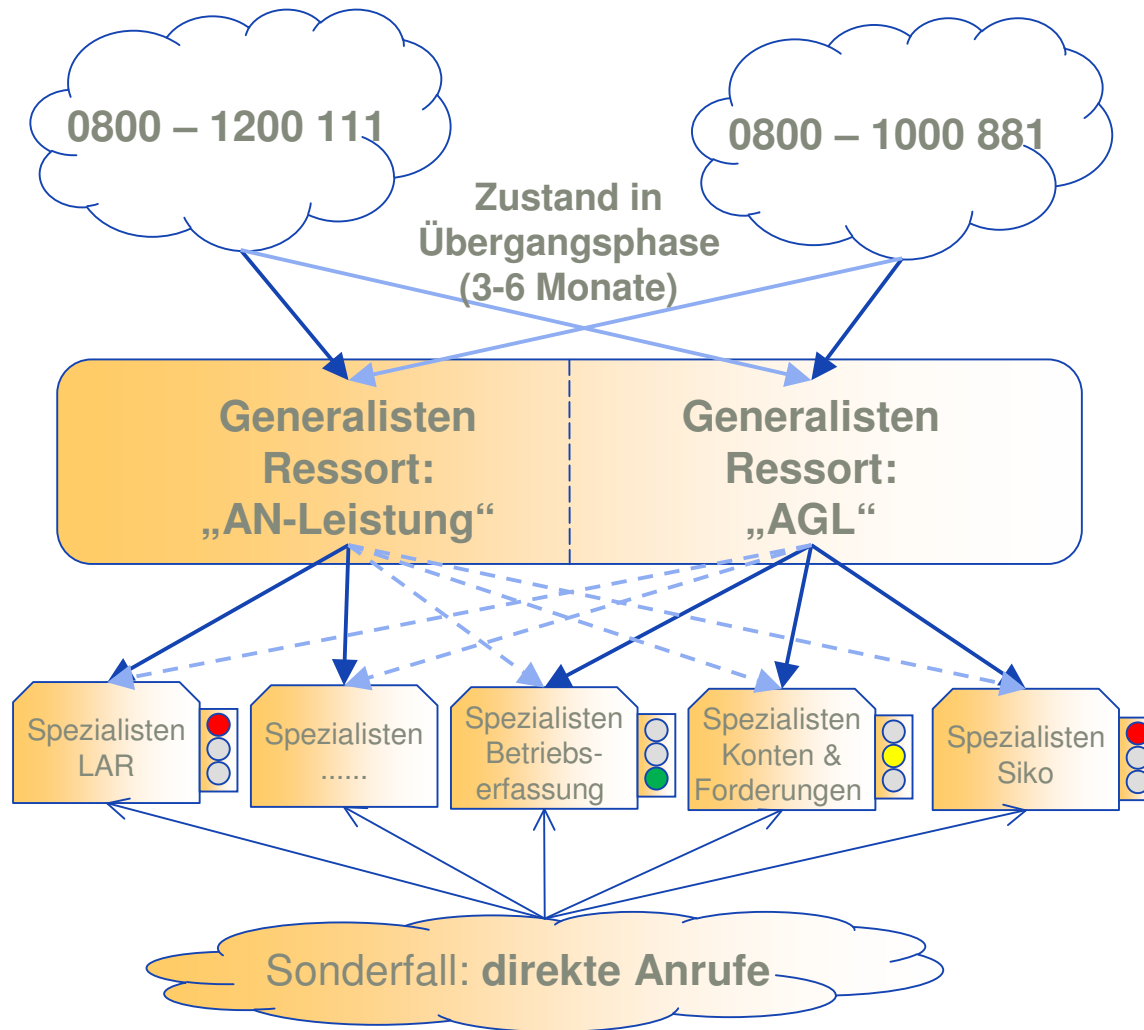


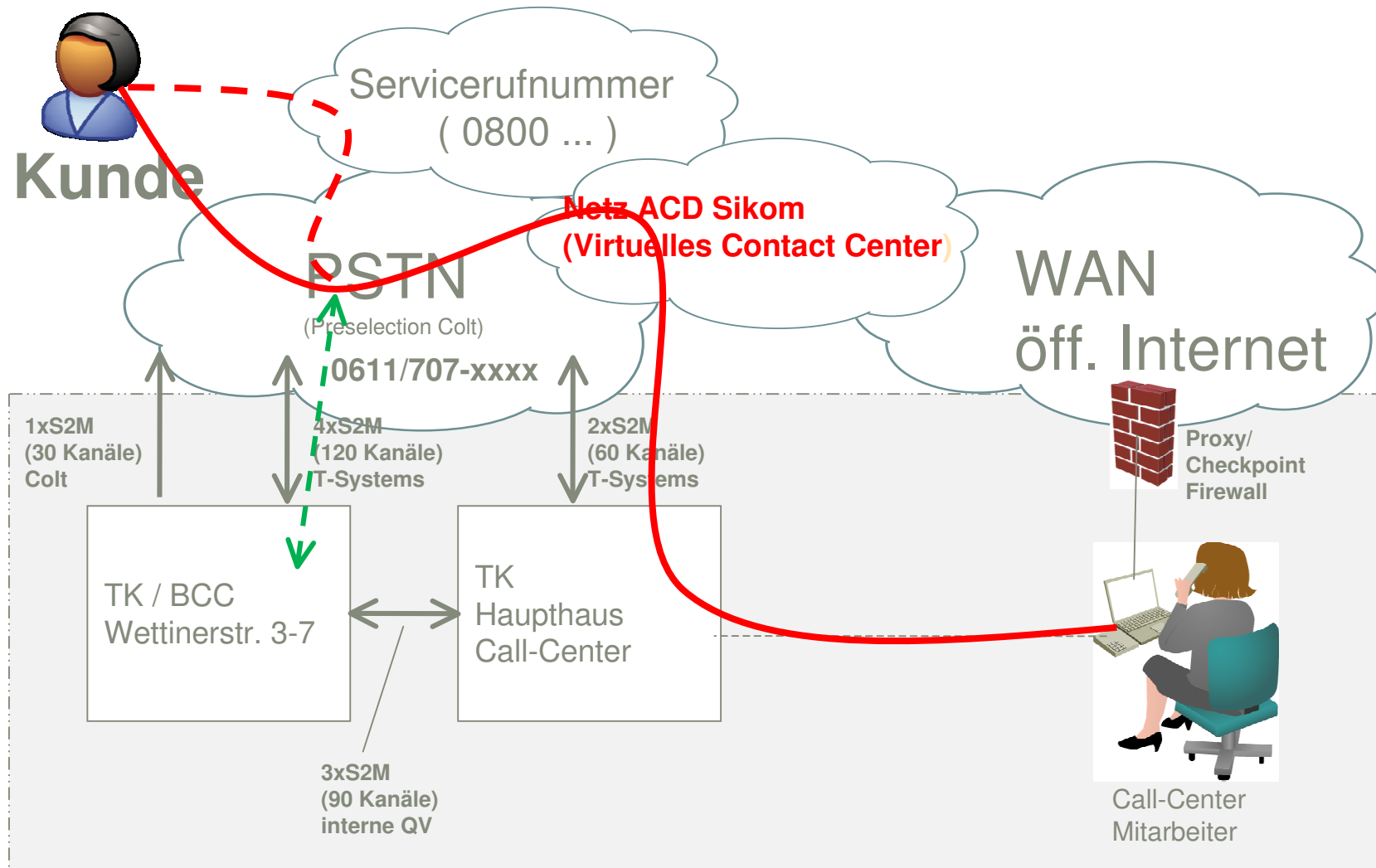
Entscheidung



Lösung Service-Rufnummern









Warum VCC ?

Zeitdruck



Nutzung bestehender Infrastrukturen

Wenig Implementierungsaufwand bei SOKA-BAU

Ortsunabhängigkeit der Agentenarbeitsplätze



Erfahrungen

- VCC hat sich in der Einführungsphase bestens bewährt
- Projekt war „in time and budget“
- Fachbereich stellt nach wie vor hohe Anforderungen an CC-Lösung



Vor- und Nachteile VCC

- ... hohe Flexibilität
- ... Nutzung der Intelligenz beim Provider
- ... Ortsunabhängigkeit der CC-Agenten
- ... Nutzung vorhandener Infrastrukturen



- ... höhere Kommunikationskosten durch ständige Plattformwechsel
- ... Begrenzung im Rufnummernblock (direkte Services)
- ... Einschränkungen in der Rufnummernübermittlung (inbound/outbound)
- ... SAP/CRM-Integration am Client besser und sicherer
- ... Datenhoheit (Cloud-Computing)



FAZIT

**VCC hat sich in der Einführungsphase bestens bewährt,
*... stößt aber jetzt an Grenzen durch neue Anforderungen !***



Herzlichen Dank !

... für Ihre Aufmerksamkeit