

Anwenderbericht

byon vTK bei Selecta Deutschland

Selecta ist Europas führender Service Anbieter im Bereich Betriebs- und Automatenverpflegung. Insgesamt agiert die Unternehmensgruppe in 21 Ländern mit über 140.000 Verkaufspunkten und über 4.500 Mitarbeitern in 250 Selecta-Filialen. In Deutschland hat Selecta 15 Niederlassungen mit Hauptsitz in Sulzbach.



Die Aufgabenstellung

Selecta erhält jeden Tag zahlreiche Anrufe in Form von Bestellungen, Anfragen von Konsumenten oder von potenziellen Kunden. Das Telefon ist stets der erste Kontaktpunkt zwischen Kunden und dem Unternehmen. Deshalb müssen die Anrufe adäquat bearbeitet werden und die Technik muss verlässlich sein.

Bisher hatte das Unternehmen in jeder Niederlassung eine eigene Telefonanlage. Das bedeutete unterschiedliche Verträge, unterschiedliche Laufzeiten und verschiedene Hardwaremodelle. Damit wurde das Management der Telefonie bei einer Mitarbeiterzahl in Deutschland von über 200 deutlich zu aufwendig. Eine Veränderung musste her. Die neue Telefonanlage sollte flexibel, zukunftsfähig und redundant sein. Wichtig war dem Unternehmen auch, dass der Service aus einer Hand kommt und feste Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Die Vorgehensweise

Nach eingehender Prüfung der Anforderungen traf Selecta die Entscheidung, die Telefonie komplett auf den Betrieb in der Cloud umzustellen. Neben der byon vTK wurden auch die Telefonanlagen anderer Anbieter in Betracht gezogen. Schlussendlich punktete die byon vTK aufgrund ihrer Flexibilität, der Logik des Modells und des sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnisses.

Schon bei der Analyse der Anforderungen an eine neue Telefonanlage wurde festgelegt, dass zu einem späteren Zeitpunkt die Integration einer ACD am Hauptstandort erfolgen sollte. Mit der byon vTK ist eine solche Integration einfach möglich, da die byon gmbh auch eine vACD-Lösung im Portfolio hat.

Bei einem Vor-Ort-Termin mit byon erfolgte eine Infrastrukturanalyse, bei der technische Details und Konstellationen unter die Lupe genommen wurden. Die Analyse sollte eine möglichst reibungsfreie Implementierung der TK-Anlage sicherstellen.

2013 wurde einer der ersten Standorte umgestellt. Die Mitarbeiter nutzen heute den umfangreichen byon-vTK-Dienst für die unternehmensweite Telefonie.

Wesentlich sind dabei die Komponenten Telefonie, Voicemail-Service und die Faxanwendung. Dabei können die Voicemail und die Faxfunktion über die unternehmenseigene E-Mail-Anwendung genutzt werden.

Das heißt, Faxnachrichten werden via Mail mit PDF-Anhang zugestellt. Der Versand erfolgt ebenfalls über die E-Mail-Anwendung. Voicemail-Nachrichten können sowohl über das Telefon abgehört und/oder per Mail zugestellt werden. Alle Komponenten sind Grundbausteine der byon-vTK-Lösung, die auf der Architektur und Technologie des deutschen Herstellers innovaphone basieren. Selecta nutzt außerdem hochwertige Endgeräte des Typs innovaphone IP232 mit Touchscreen Display.

Der Vorteil der oben genannten byon-Module und weitere erhältlicher Applikationen: Sie funktionieren unabhängig vom eingesetzten Betriebssystem, sind webbasiert und lassen sich nahezu in jede Kundenumgebung integrieren und an jede Kundenanforderung anpassen. Zusätzlich lassen sich die Anwendungen auch über ein Notebook, das Tablet oder das Smartphone nutzen.

Die Möglichkeit das Hardwaretelefon gemäß seiner individuellen Bedürfnisse zu programmieren, die einfache Einstellung von Um- und Weiterleitungen und das Festlegen von Heranholgruppen für Personen in einem Raum erleichtern den Mitarbeitern ihren Arbeitsalltag. Darüber hinaus wird ein zentral verwaltetes Kontakt-/Telefonbuch eingesetzt und genutzt.

Die byon-vTK-Plattform wird für jeden Kunden dediziert über das Rechenzentrum von byon zur Verfügung gestellt und bietet somit ein maximales Maß an Individualität.

Das Ergebnis

Die Implementierung der Telefonanlage verlief weitestgehend reibungslos. Allerdings kam es bei der Anbindung der Faxfunktion zu einer Verzögerung. Selecta erhält pro Tag circa 50 bis 100 Faxe. Jedes Mal wenn ein

Fax einging, waren alle Telefonleitungen besetzt. Um das Problem schnellstmöglich zu beheben, wurde die Faxfunktion zunächst abgeschaltet, um den Telefonbetrieb zu ermöglichen und den Fehler schnellstmöglich zu analysieren. Nach der Fehlerbeseitigung wurde die Faxfunktion wieder eingebunden und läuft nun einwandfrei. Eine schnelle Lösung des Problems war deshalb notwendig, da die Kommunikation via Fax eine erhebliche Rolle im täglichen Kundenkontakt spielt. So gehen zum Beispiel eine Vielzahl der Kundenbestellungen auf diesem Weg ein. Die anfängliche Skepsis der Mitarbeiter bezüglich der Sprachqualität konnte schnell durch umfassende Beratung aufgefangen werden.

Die Strategie von Selecta sieht vor, einen Standort immer dann mit der neuen Telefonanlage auszustatten, wenn ein Umzug ansteht oder die bestehende Anlage am Ende ihres Lebenszyklus angekommen ist. Mittlerweile sind vier Standorte mit insgesamt rund 70 Teilnehmern und ein Home-Office-Platz angebunden. Dieser liegt in Hamburg, ist aber dem Standort Norderstedt zugeordnet. Dadurch hat er die gleiche Rufnummer. Vor allem im Kundenkontakt stellt das einen Vorteil dar: Der Kunde muss sich keine weitere Telefonnummer merken und erhält gleichzeitig das Gefühl er spricht mit einem Ansprechpartner der auch im Unternehmen sitzt. Angebunden ist der Platz über eine statische IP-Adresse und eine Internetflatrate.

2016 ist die Implementierung der virtuellen Telefonanlage an weiteren Niederlassung geplant. Anfang dieses Jahres hat das Unternehmen außerdem sein Mobilfunkmanagement an die CONSENSE GRUPPE ausgelagert.