

**Herzlich willkommen  
zum 2. Teil des Track 3**

Wie richte ich mein Contact Center auf die Zukunft aus?

Wirz Bernhard

Die Technik macht's möglich – Wie Migrol zusätzliche Effektivität durch die vernetzte CallCenter Struktur erzielt

4.9.08/BW © WIRZ TKS AG Seite 1

 **Zusammenarbeit/Partner** 

Konzept, Evaluation und Projektleitung	
Integrator und Realisierung	
Hersteller und Lieferant	

4.9.08/BW © WIRZ TKS AG Seite 2

WIRZ TKS AG  
Telekommunikations-Services

Präsentations-Inhalt

swiss contact day

Agenda:


- Einige Angaben über die Migrol
- IST-Situation vor der Umstellung
- Evaluation und Soll-Version
- Projektierung
- Realisierung
- Projektabschluss
- Erfahrung nach einem Jahr Betrieb

4.9.08/BW © WIRZ TKS AG Seite 3

WIRZ TKS AG  
Telekommunikations-Services

Unser Kunde

swiss contact day



Migrol AG, Schweiz

4.9.08/BW © WIRZ TKS AG Seite 4

Einige Eckdaten der Migrol






Bescheidener Anfang mit erster Tankstelle  
in einem Hinterhof in Genéve 1954







Mit dem Auftreten der Migrol gingen die von den Erdölmultis künstlich hochgehaltenen Benzin- und Heizölpreise rasant und deutlich zurück


4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 5

Einige Eckdaten der Migrol

**Die Migrol gliedert sich in zwei Hauptgeschäftsbereiche:**


<p><b>Direktverkauf</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heizöle</li> <li>• Treibstoffe</li> <li>• Tankrevisionen</li> </ul>	<p><b>Tankstellengeschäft:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Treibstoffe</li> <li>• Convenience-Shops</li> <li>• Carwash</li> </ul>
--	--




**Bedeutende Rolle im Schweizer Mineralölmarkt:**


- National grösster Anbieter im Heizölgeschäft
- Drittgrösster Anbieter im nationalen Tankstellengeschäft
- Breites Angebot an Convenience Shops, Car wash und Autowerkstätten
- Starke M-Marke (Migros Produkte zu Migros Preisen)
- Unabhängige Händlerposition
- Swissness

4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 6



## Einige Eckdaten der Migrol






In Basel lagern in 10 Tanks  
115 000 000 lt. Brennstoffe


- 50% Benzin
- 50% Heizöl

### Zahlen von 2007


- Umsatz (in Mio. SFr.)	1600
- Absatz (in Mio. Liter)	1300
- Investitionen (in Mio. SFr.)	29.5
- Anzahl Tankstellen	312
- Anzahl Contact Center im Direktverkauf	6
- Mitarbeiter	280



4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 7

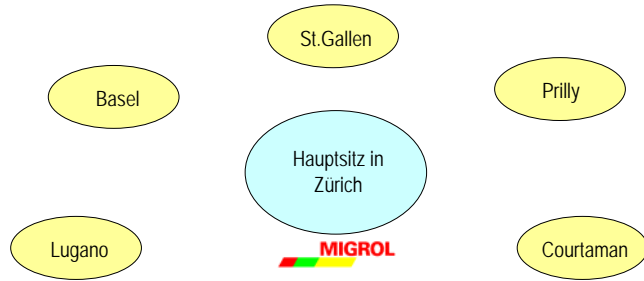


## Einige Eckdaten der Migrol




Die folgende Präsentation beschreibt die gesamte Telefonie-Lösung, aber im Speziellen das CallCenter für die grösste Abteilung „Direktverkauf“ mit folgenden Aktivitäten:

- Verkauf von Brenn- und Treibstoffe an Privat- und Firmenkunden
- Tanktechnische Dienste
- Logistik/Lieferung und Transport
- Am Hauptsitz sind rund 30 Beschäftigte und in den Regionen jeweils 3 bis 10 Angestellte tätig



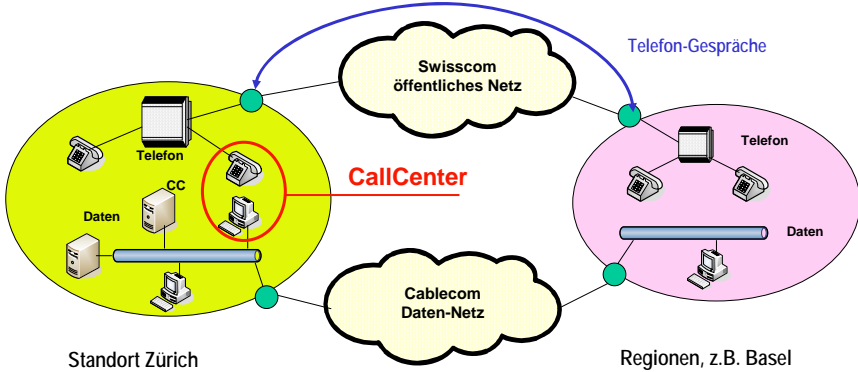
4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 8

**IST-Situation vor der Umstellung**



**Telekommunikations-Einrichtungen:**

Hauptsitz	Nortel Meridian Opt. 11 seit 1995 CallCenter Applikation WBE
Aussenstellen	Ascotel Anlagen
Anschlüsse	Alle Standorte am PSTN-Netz Swisscom Aussenstandorte via Daten-VPN (Cablecom) am Hauptsitz




© WIRZ TKS AG

4.9.08/BW

Seite 9

**Evaluation und Soll-Version**



Was waren die Gründe für die Evaluation einer neuen Telekommunikations-Lösung?



- Einbindung der Aussenstellen ins CallCenter Zürich
- Nutzung der CTI-Applikation in den Aussenstellen
- Erweiterung der CallCenter Applikationen
- Eigenständige Telefon-Funktion in der Region
- Bestehende Rufnummern müssen bleiben

Das CallCenter der Migrol ist ein „Inbound CallCenter“ und beinhaltet ganz spezifische Lösungen, welche extra entwickelt wurden und von einem Standard CallCenter stark abweichen. Wir sehen die Applikationen im Einzelnen noch.

© WIRZ TKS AG

4.9.08/BW

Seite 10


Evaluation und Soll-Version


**Evaluations-Schritte:**

- Detaillierte IST-Aufnahme
- Die bestehende Telefonanlage müsste aufgerüstet und erweitert werden
- Die bestehende CallCenter-Lösung müsste aufgerüstet und erweitert werden
- Für die Anbindung der Aussenstandorte, Benutzung der vorhandenen Datenleitungen
- Somit Einsatz der neue Technologie VoIP (Sprache über Datennetzwerk)
- Bedürfnisaufnahme/Pflichtenheft und Offertenvergleich (6 System-Anbieter)
- Lösung mit dem Produkt AVAYA von T&N AG gefunden
- Telefonie-, CTI-Applikationen- und CallCenter in einem System

Evaluationszeit ca. 12 Monate  
Projekt: Entscheid Dezember 2006 und Start im Januar 2007

4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 11


Evaluation und Soll-Version


Was haben wir bei T&N AG und AVAYA für eine Ausrüstung gefunden?








Das Hauptsystem Media Server S8720 in redundanter Ausführung  
2 Media Gateways  
-2 PRI  
-50 analoge Teilnehmer  
-225 Lizenzen für VoIP-Endgeräte

An allen Arbeitsplätzen das gleiche Endgerät (180)  
Die CC-APs mit Zusatz Tastenfeld









4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 12



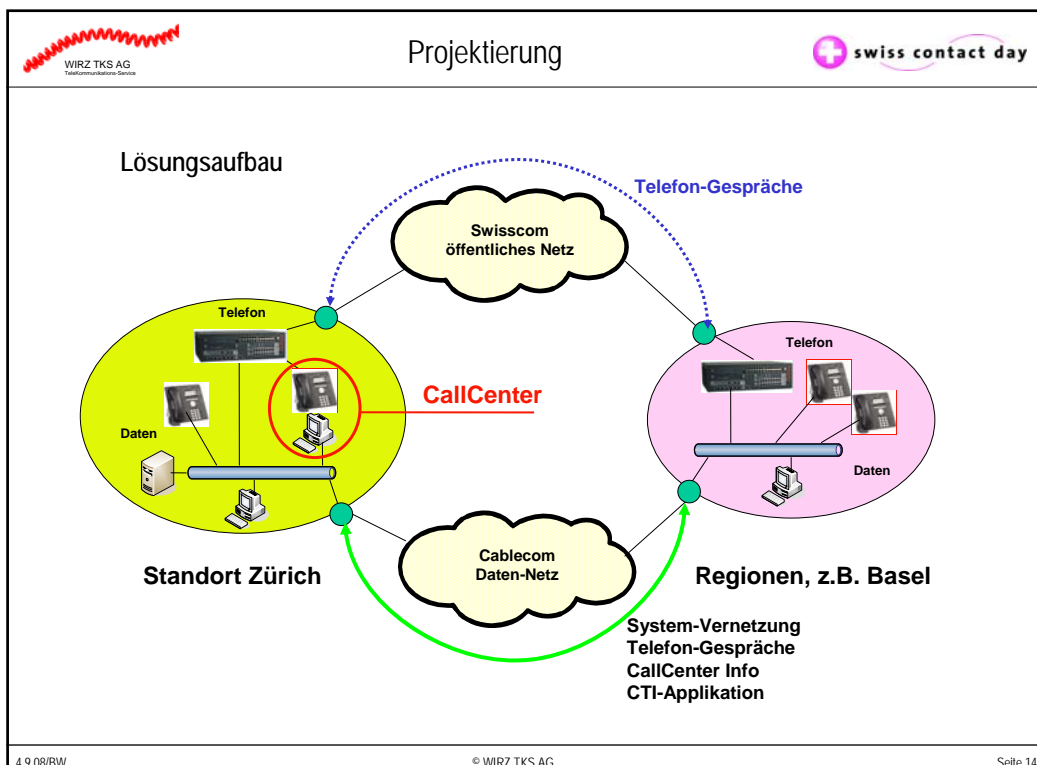
### Evaluation und Soll-Version




Was haben wir bei T&N AG und AVAYA für eine Ausrüstung gefunden?

 Voice Mail Audix	Voice-Mail Intuity Audix	 CTI Server	Telesnap ERP-Anbindung Erinnerungsfunktion Last Agent
 CC-Express Server	CC-Applikation CallCenter Elite	 DHCP Server	Ganze Adressierung
 CMS Server	CallCenter Management System	 FTP/TFTP/HTTP Server	
 Witness Server	Gesprächsaufzeichnung Witness Record	 System in allen Aussenstellen	


4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 13





WIRZ TKS AG  
Telekommunikations-Services


## Projektierung



Die wichtigsten Applikationen etwas genauer erläutert:


- CallCenter Supervisor
- CTI-Anrufidentifikation Telesnap
- ERP-Anbindung
- Erinnerungsfunktion
- Last-Agent
- Gesprächsaufzeichnung
  
- Vermittlerarbeitsplatz

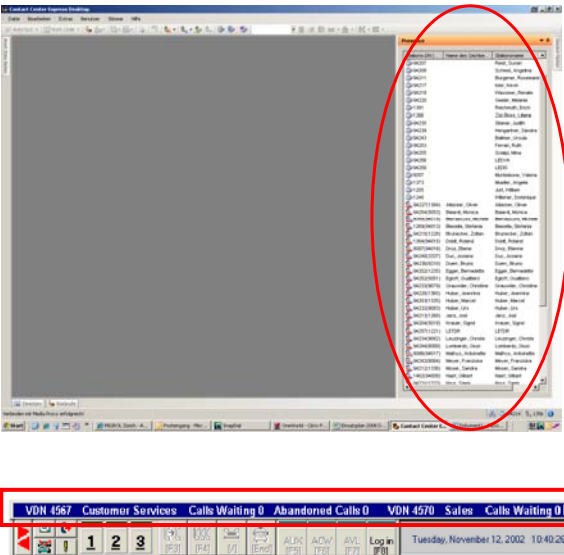
4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 15



WIRZ TKS AG  
Telekommunikations-Services

## Projektierung





**CallCenter Supervisor**


„Anwesenheits-Manager“

- ganzes System
- Regional zugeteilt

Wallboard kann für den Agenten und extern erfolgen


4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 16

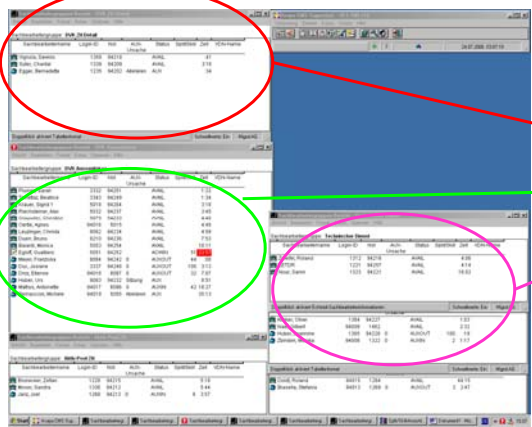




WIRZ TKS AG  
Telekommunikations-Services

### Projektierung






#### CallCenter Supervisor

„CMS-Statistik“ nach Gruppen


- DVK Zürich
- DVK Aussenbüros
- Technischer Dienst

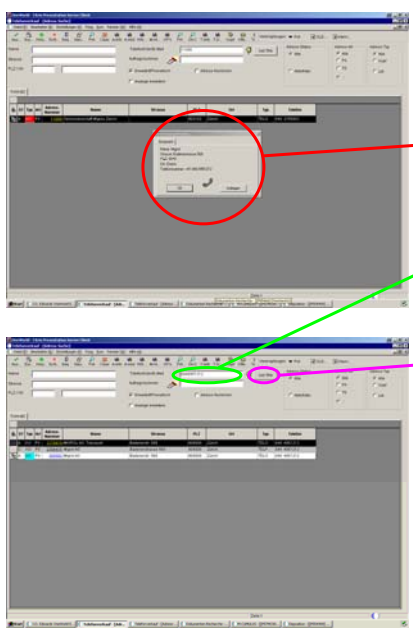
4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 17



WIRZ TKS AG  
Telekommunikations-Services

### Projektierung





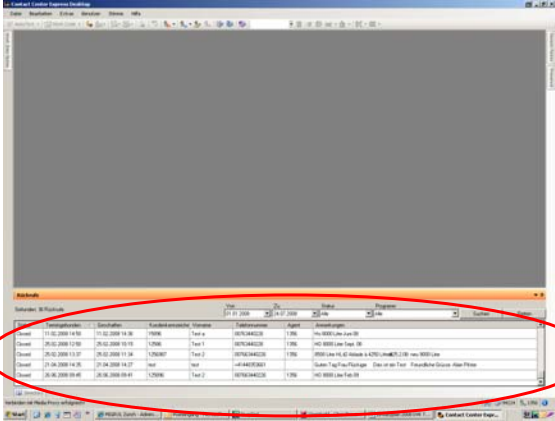


#### CTI-Anrufidentifikation

- PopUp mit Telesnap und Telefonbucheintrag
- Eintrag der Telefonnummer in die ERP-Maske
- Auf Wunsch Kundenabfrage und öffnen des Kundendatenblattes

4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 18




Projektierung




### Erinnerungsfunktion

- kann von jedem Agent definiert werden
- Einzelner Termin
- Mehrmalig
- Dauernd
- kann vom Supervisor geändert und anders zugeteilt werden

4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 19


Projektierung



Die zwei letzten wichtigen Applikationen

„Last Agent“



- Ein Ankommender Anruf wird von einem Agenten entgegengenommen
- Im System wird das markiert
- Die Markierung gilt für den Kalendertag
- Wenn der gleiche Anrufer nochmals anruft, kommt er zum gleichen Agenten

„Gesprächsaufzeichnung“

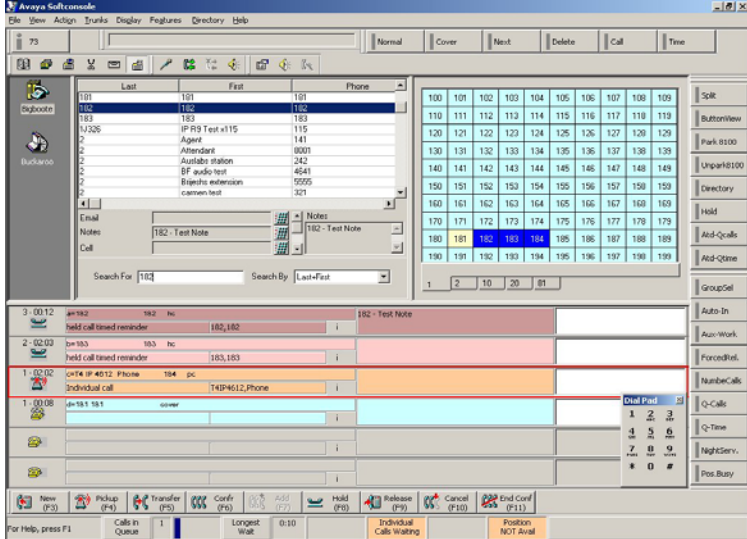
- Kann für jeden Teilnehmer im Netz eingerichtet werden
- Aufzeichnung permanent
- Wird vom Supervisor betreut
- dient für Aufzeichnung von intern und extern





4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 20


Projektierung


## Vermittlerarbeitsplatz



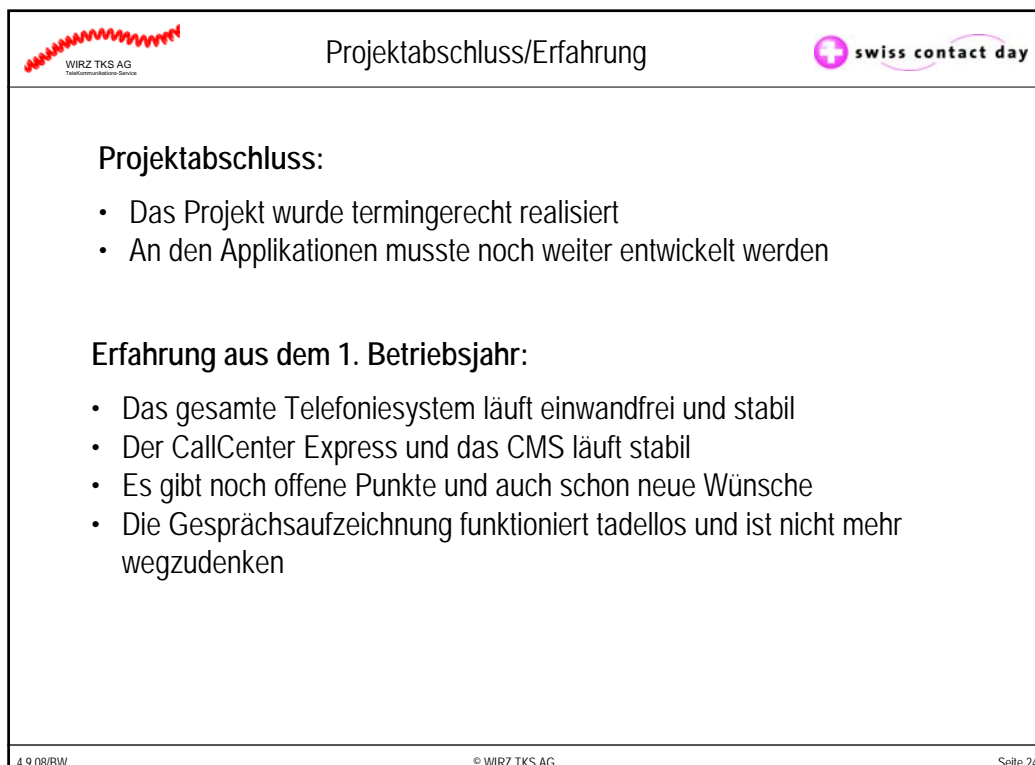
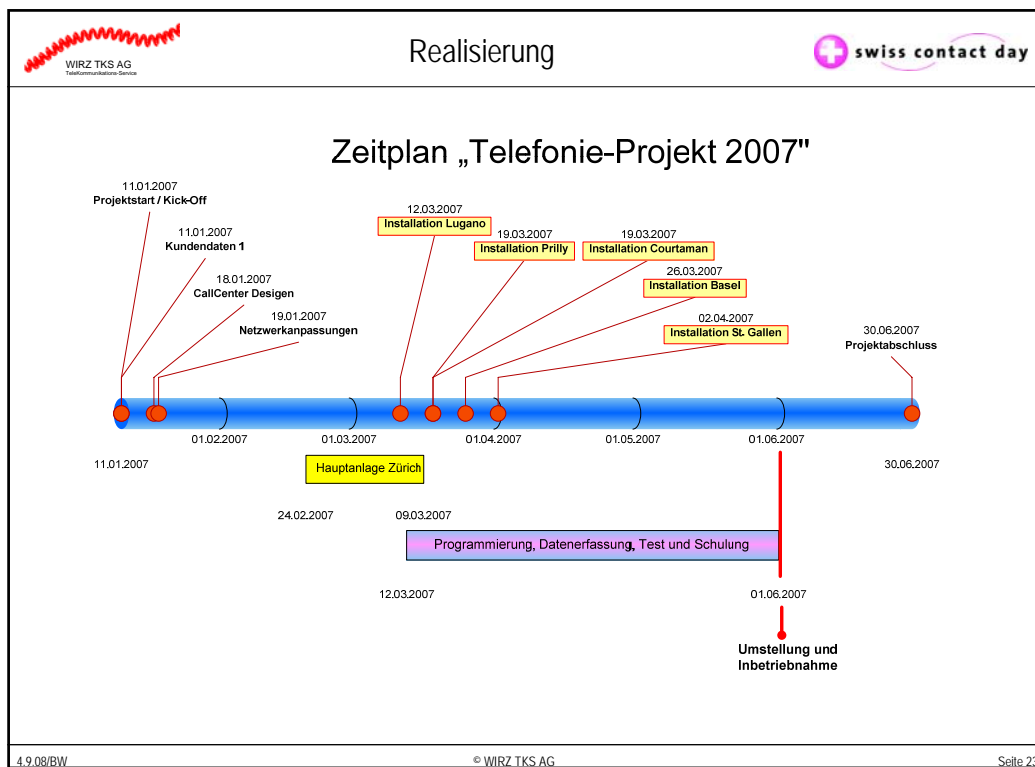
4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 21




Realisierung


**Wichtig für die Realisierung eines solchen Projektes sind folgende Punkte:**

- Die gewählte Lösung mit Referenzen genau betrachten
- Ein Projektteam zusammenstellen
- Gute und straffe Projektführung
- Detaillierte Kundendaten
- Etwas Reserve für Unvorhergesehenes
- Beim Kunden die Abteilungen und Mitarbeiter regelmässig informieren und wenn nötig integrieren
- Eine praxisorientierte Teilnehmerschulung

4.9.08/BW
© WIRZ TKS AG
Seite 22



Projektabschluss/Erfahrung



**Fazit:**


Die Umrüstung und die Investitionen in die Zukunft haben sich gelohnt.

**Nutzen für Migrol:**

- CallCenter Ressourcen-Einsatz ganze Schweiz
- Statistiken und Informationen schweizweit
- Unterbruchsicherheit durch Redundanz und Eigenständigkeit
- Unterhaltskosten des gesamten Systems
- Kleine Kosten für eine schweizweite Vernetzung

4.9.08/BW© WIRZ TKS AGSeite 25

Schlusswort



WIRZ TKS AG  
TeleKommunikations-Service

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**

Bernhard Wirz  
WIRZ TKS AG, Steinmaur  
tele@wirz-tks.ch  
Telefon 044 854 80 54  
Handy 076 364 07 03

4.9.08/BW© WIRZ TKS AGSeite 26