

Panasonic
ideas for life



PANASONIC UNIFIED COMMUNICATIONS CALL-CENTER FÜR UNICEF

Integrationspartner

Net Works 

 **John Lay Electronics**

VISION UND ZIELSETZUNG

«Für Kinder bewegen wir Welten» so lautet der Leitspruch des globalen Hilfswerkes UNICEF, dessen Botschafter so grosse Namen wie Roger Federer, David Beckham oder Shakira tragen. Wie alle 36 nationalen Komitees hat auch das Schweizerische Komitee zum Ziel, Mittel zu beschaffen und sich auf internationaler Ebene für die Sache des Kindes einzusetzen. Der Verein mit Sitz in Zürich tut dies seit über 50 Jahren und schenkt dadurch unzähligen notleidenden Kindern eine bessere Zukunft und neue Lebensfreude.

Dieses wichtige Engagement ist nur möglich dank der finanziellen Unterstützung, die UNICEF regelmässig von privaten Spendern und aus dem Erlös von Karten- und Geschenkverkäufen erhält. Bestellungen nimmt das Hilfswerk via Internet, per Post oder telefonisch in seinem Call-Center entgegen. Weil die bestehende Telekommunikationslösung und die bisherige Call-Center-Software nicht mehr ihren Bedürfnissen entsprach, luden die Verantwortlichen des Schweizer Komitees für UNICEF verschiedene Anbieter zur Offertstellung. In einem internen Anforderungskatalog hielt UNICEF fest, welche Funktionen die neue Telefoninfrastruktur und die Software erfüllen sollten. Es galt, die Mitarbeitenden an den rund 10 Call-Center-Arbeitsplätzen bei ihrer täglichen Arbeit optimal zu unterstützen, um den Kundinnen und Kunden auch in Spitzenzeiten – wie etwa um die Weihnachtszeit – einen perfekten Service bieten zu können.

ENTSCHEID

Panasonic-Partner Burkhalter Net Works erarbeitete gemeinsam mit John Lay Electronics AG eine einheitliche Lösung mit Panasonic-Produkten basierend auf IP-Telefonie inklusive einer durchdachten Call-Center-Software. Die vorgeschlagene Lösung entsprach voll und ganz den internen Entscheidungskriterien von UNICEF. Insbesondere das Argument, dass die komplette Lösung von einem einzigen Anbieter stammt, hat UNICEF überzeugt. Vertreter des Hilfswerks besuchten in der Folge John Lay Electronics AG, um sich die gesamte Lösung mit ihren einzelnen Teillösungen präsentieren zu lassen. Auf Grund der kompetenten Beratung und des transparenten, bedürfnisorientierten Angebotes erhielt Burkhalter Net Works mit Panasonic den Auftrag. Neben der Call-Center-Lösung bestellte UNICEF zudem diverse Panasonic-Produkte im Bereich Präsentationstechnik für das Schulungs- und Sitzungszimmer. Auch diese Geräte installierte Burkhalter Net Works.

SCHNELLE REAKTIONSZEIT AUCH IN SPITZENZEITEN – ENTSCHEIDEND FÜR DEN ERFOLG VON UNICEF

Das international tätige Kinderhilfswerk UNICEF wird in der Schweiz das «Schweizerische Komitee für UNICEF» vertreten. Der wohltätige Verein finanziert sich ausschliesslich durch private Spenden sowie den Verkauf von UNICEF-Karten und -Geschenken. Dem Call-Center, das Bestellungen entgegennimmt, kommt deshalb eine bedeutende Rolle zu. Für seinen Schweizer Standort in Zürich suchte UNICEF eine neue, zukunftsgerichtete Telekommunikationslösung. Mit der Panasonic Communications Plattform von Panasonic inklusive integrierter Call-Center-Software fand das renommierte Kinderhilfswerk die Lösung seiner Wahl.



LÖSUNG

Die innovative Netzwerk-Kommunikationsplattform KX-NCP1000 und Systemendgeräte der NT300er Serie bieten UNICEF die perfekte Basis für ein professionelles Call-Center. Der integrierte ACD Report Server (ACD = Automatic Call Distribution) nutzt und erweitert das System zudem für die automatische Anrufverteilung. So kann UNICEF Kundenanrufe effizient verwalten, indem die Anrufe mit Hilfe intelligenter Verfahren automatisch an jeweils geeignete bzw. an freie Agenten zugewiesen werden. Der ACD Report Server bietet für einen optimalen Ablauf in Call Centern auch verschiedene Überwachungsfunktionen. Unter anderem können folgende Parameter angezeigt werden: Eingehende Anrufe, Anrufe in Warteschlange, letzter Anruf, Anrufe insgesamt, beantwortete Anrufe, angemeldete Agenten usw. Zudem besteht die Möglichkeit, detaillierte, benutzerdefinierte Berichte zu erstellen. Damit lässt sich der Kundenservice noch effizienter planen und gestalten. Die von Panasonic mitgelieferte Call-Center-Software «Panasonic Communication Assistant Pro» ermöglicht ferner die Verknüpfung unterschiedlicher Kommunikationswege, so dass die Agenten beispielsweise direkt am PC-Bildschirm ihre Sprachnachrichten abfragen und alle Bewegungen im Telefonverkehr sauber und strukturiert erfassen können.

ERFAHRUNGEN

UNICEF verfügt heute über eine markant einfachere, flexible, zuverlässige und leistungsfähige Call-Center-Lösung. So konnten die Verantwortlichen die ganze Umgebung besser und effizienter organisieren. Die eingehenden Anrufe werden automatisch verteilt, so dass für die Kunden auch in Spitzenzeiten möglichst keine Wartezeiten entstehen. Die optimal auf die Bedürfnisse der Agenten abgestimmte Software «Panasonic Communication Assistant Pro» unterstützt diese bei der Bearbeitung der Anrufe zum Beispiel mit der Nummernwahl direkt ab PC bzw. aus dem Programm Microsoft Outlook und mit vielen anderen Anwendungen. Die Software überzeugt zudem auch durch ihre einfache Installation, die intuitive Benutzerführung und ihre unkomplizierte Wartung.



FAZIT

Die durchgängige Arbeitsumgebung aus dem Hause Panasonic macht bei UNICEF das Arbeiten sowohl für die Call-Center-Agenten als auch für die Administration und das Management einfach und effizient. Die neue Umgebung liefert zudem jederzeit wertvolle Analysen zur Verbesserung der strategischen Entscheide. Die Kundinnen und Kunden erleben einen durchwegs professionellen Telefonservice und die verdiente Wertschätzung.

HARDWARE UND SOFTWARE

- Unified Communications System Panasonic NCP1000
Hauptsystem für alle Anwendungen und Endgeräte,
wie auch die Anschlüsse ins öffentliche Netz
- Call-Center-System mit Voice-Mail-Funktion und
Reporting-Funktionen Panasonic NCV200
- Systemendgeräte der Panasonic NT300er Serie
- Unified Communications Software für jeden Benutzer
«Panasonic Communication Assistant Pro»