



REFERENZKUNDENBERICHT

d-kn group

Seit Ende 2010 setzt die d-kn group auf IPfonie®centraflex von QSC. Ein Schritt in Richtung Zukunft, der sich für das Unternehmen mit Sitz in Köln voll ausgezahlt hat.



SICHER.
INNOVATIV.
AN IHRER SEITE.

QSC AG

MITWACHSENDE KOMMUNIKATIONS-LÖSUNG STÄRKT DAS KERNGESCHÄFT

Als Spezialist für gehobenes Dialogmarketing war das Unternehmen mit einer klassischen Enterprise-Telefonanlage ausgerüstet: Ein Dutzend Hardware-Komponenten im Serverraum und Systemtelefone am Arbeitsplatz gehörten dazu. „Nach fünf Jahren Betriebszeit standen wir vor der Entscheidung, entweder weiter in klassische TK-Anlagensysteme zu investieren – in unserem Umfeld eine Investition im sechsstelligen Bereich – oder den Schritt zur virtuellen Anlage zu wagen“, erinnert sich Christian Felber, Technischer Leiter der d-kn group. Das Unternehmen wagte den Schritt und begab sich auf die Suche nach einer geeigneten Lösung. Grundvoraussetzung für diese neue Lösung waren die Aspekte Zuverlässigkeit, ACD, Hosting im Rechenzentrum, Reduzierung und Transparenz der Lizenzkosten. „Als Unternehmen erbringen wir gehobene Dienstleistungen für die Automobilbranche. Unsere Zuverlässigkeit ist ein Grundpfeiler für den Erfolg unserer Arbeit. Aus diesem Grund kam nur eine VoIP-Lösung von einem Anbieter in Frage, der auch den Internet Access bereitstellen kann“, so Felber. Für die Call-Center waren professionelle ACD-Funktionen, die eine flexible und intelligente Steuerung der Anrufe ermöglichen, ein wichtiges Kriterium.

Von der Verlagerung der Hardware-Komponenten der TK-Anlage in das Rechenzentrum des Providers erhoffte sich das Unternehmen eine Effizienzsteigerung. Dazu gehören schnellere Reaktionszeiten bei Hardware-Störungen, Reduzierung der Wärme im eigenen Serverraum und die kontinuierliche Entwicklung des Systems ohne Zusatzkosten. Denn vor der Umstellung auf IPfonie®centraflex waren die Ausgaben für die Telekommunikations-Infrastruktur mehr als unübersichtlich. Die Kosten für die TK-Anlage ergaben sich aus unzähligen Einzellizenzen für bestimmte Leitungen, Endgeräte und Funktionen. „Insgesamt waren die Kosten und die Vertragsdetails nicht leicht zu verstehen. Daher sollte die

neue Lösung im besten Fall einen transparenten Preis pro Arbeitsplatz ausweisen können“, erklärt Felber.

Schnell fiel die Wahl auf IPfonie®centraflex: „QSC konnte nahezu alle unsere Anforderungen an eine

FIRMENPORTRÄT

Zur d-kn group gehören mit den Unternehmen direkt-komm..., ne-wi und pruvi Spezialisten für anspruchsvolles Dialogmarketing. Für international operierende Unternehmen betreuen die Mitarbeiter Kunden, Interessenten und Händler der vorwiegend aus der Automobilbranche stammenden Auftraggeber.

Mit der Internetagentur und dem IT-Service-Dienstleister Lasisto rundet die d-kn group ihr Leistungsangebot als Betreuungsnetzwerk ab.

In der Hauptniederlassung Köln beschäftigt die im Jahr 2004 gegründete d-kn group insgesamt 70 Mitarbeiter.

Telefonanlage der nächsten Generation erfüllen und uns einen WLL-Zugang mit Backup-Leitung als Internet Access zur Verfügung stellen. Außerdem sind wir seit Jahren zufriedener QSC-Kunde und setzen strategisch immer auf langfristige Partnerschaften“, so Christian Felber. Die Einführung der Lösung erfolgte in mehreren Schritten. Heute wird IPfonie®centraflex in allen fünf Unternehmen der d-kn group mit insgesamt 70 Arbeitsplätzen eingesetzt. Die Mehrzahl der Telefone sind als Agentenarbeitsplätze im so genannten Premium-Call-Center konfiguriert. Denn die d-kn group betreut im Telefonie-Bereich Service-Hotlines für Interessenten, Kunden und Händler. Für diese Hotlines sind



CHRISTIAN FELBER

Technischer Leiter der d-kn group

„QSC konnte nahezu alle unsere Anforderungen an eine Telefonanlage der nächsten Generation erfüllen und uns einen WLL-Zugang mit Backup-Leitung als Internet-Access zur Verfügung stellen. Außerdem sind wir seit Jahren zufriedener QSC-Kunde und setzen strategisch immer auf langfristige Partnerschaften.“

dem Auftraggeberwunsch entsprechend Call Flows implementiert, die die Anrufe nach Servicezeit, Aufkommen und Thema routen. Mit einer Monitoring Software kann der Team-Supervisor jederzeit den Status einer Hotline einsehen und – falls notwendig – steuernde Maßnahmen ergreifen.

Auch ein weiteres Problem aus der Vergangenheit wurde mit der Einführung der virtuellen Kommunikationslösung ausgeschaltet. Die Kapazitäten im Serverraum sind beschränkt und die Unternehmensgruppe expandiert gleichzeitig von Jahr zu Jahr. Daher ist die Reduzierung der Hardware-Komponenten und der damit verbundene Platzgewinn im Serverraum eine Erleichterung. „Vor allem aber ist es unser Ziel gewesen, einen fest definierten Service in gleichbleibend hoher Qualität einkaufen zu können. Wir erbringen für unsere Kunden Dienstleistungen, für die die TK-Anlage ein wesentliches Hilfsmittel ist, aber eben ein Hilfsmittel. Wir wollen keine Spezialisten im Beherrschen komple-

xer Systeme werden, sondern Geld verdienen!“ sagt Christian Felber.

Für die virtuelle Telefonanlage spricht zudem das einheitliche und übersichtliche Webinterface. „Zugegeben: Auch diese Anlage erfordert Kenntnis und Sachverstand, ist aber um ein Vielfaches einfacher zu bedienen als bekannte klassische Telefonanlagen“, so Felber. Die meisten Mitarbeiter der d-kn group hatten sich übrigens bereits nach wenigen Minuten an die neuen Telefone gewöhnt. Und die Umstellung in der IT auf das neue System brachte in erster Linie positives Feedback: Die Anlage mit ihren Funktionen ist deutlich übersichtlicher, was den Schulungsaufwand für neue IT-Mitarbeiter und den Supportaufwand reduziert. Zusätzlich ist die Unternehmensgruppe flexibler geworden, denn Konfigurationsänderungen, für die zuvor zum Teil externer Support eingekauft werden musste, können nun eigenständig und kurzfristig durchgeführt werden.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.qsc.de

QSC AG

Zentrale:

Mathias-Brüggen-Straße 55

50829 Köln