

Von analoger Telefonie zum Contact Center

Peter Graf | Bereichsleiter / Mitglied der GL | St.Galler Stadtwerke
Katharina Jacobi | Marketing Executive | Luware

Wir sind Luware

- **The Art of Customer Interactions**
- **Luware AG** entwickelt, implementiert und verwaltet schlanke Kundenservicelösungen basierend auf Microsoft Unified Communications.

Geschichte von Luware

 Microsoft
Office Communications
Server 2007

 Microsoft
Lync Server 2010

 Lync Server 2013

 Skype for Business

2007

2010

2012

2016

Anfrage

Gründung

Microsoft Partner of the
Year: Voice

47 Mitarbeiter
6 Produkte

LUCS @ St.Galler Stadtwerke



St.Galler Stadtwerke (sgsw)

- Dienststelle der Direktion Technische Betriebe der Stadt St.Gallen
- Querverbundunternehmen
 - Elektrizität
 - Wasser
 - Erdgas
 - Wärme
 - Glasfasern
- Leitungsnetz von 5'472 km
- Rund 270 Mitarbeitende



Kundendienst sgsw

Von 24 Mitarbeitenden im Kundendienst arbeiten 18 mit Luware.

Anzahl Anrufe im 2016	21'931	
davon unbeantwortet	566	2.58 %
Ø Gesprächsdauer	2 Minuten 34 Sekunden	
Summe Gesprächszeit	909 Stunden 50 Minuten 59 Sekunden	
Erreichbarkeit	64 %	
Frequenzstärkster Tag	Mittwoch	(Ø 98 Calls)
Frequenzstärkster Monat	August	(2'143 Calls)
Anzahl ausgehender Anrufe	25'785	
Anzahl direkt eingehende Anrufe	38'372	

Problemstellung / Herausforderung

Anfangs 2005 entstand das Bedürfnis nach einer intelligenten Telefonlösung.

- Anhand der 0848-er Nummer konnte nur das Total der verlorenen Calls pro Tag eruiert werden
- Hohe monatliche «Lost Calls»-Rate von 5 – 6 %
- Keine Auswertung über Zeitpunkt und Anzahl «Lost Calls»
- Keine Möglichkeit zur Reduktion der «Lost Calls»

Ziele

- Anzahl «Lost Calls» reduzieren / Rate «Lost Calls» auf unter 5% senken
- Anzahl Mitarbeitende während der «Lost Calls»-Phasen erhöhen

Erste Schritte...

2007

- Erste Zusammenarbeit mit externem Callcenter
- Umleitung Rufnummer auf Callcenter und Routing zurück
- Projektabbruch aufgrund unerklärlichem Verlust von 50% aller Anrufe (Callcenter zu sgsw)
- Zweiter Versuch im selben Jahr brachte keine Verbesserung. Als Folge davon wurde das Projekt eingestellt.

2010

- Start der Evaluation einer eigenen neuen Lösung
- Keine Umsetzung im 2010 aufgrund Gesamtprojekt der Stadtverwaltung

Einführungphase Luware

2014 bis 2015

- Projektstart bei der Stadtverwaltung IP-Telefonie und Luware
- Bedürfnisabklärung: Nur Steueramt und sgsw hatten Bedarf an einer intelligenten Lösung wie Luware
- Aufbau einer Testumgebung innerhalb Stadtverwaltung
- Skills ermitteln: Ermittlung Profile der Agenten
- Skills pro Team erstellen: Fixierung Stellvertretungen der verschiedenen Teams
- Schulung der Mitarbeitenden ca. 1 Monat vor Liveschaltung der Lösung

Herbst 2015: Go Live

Übersicht Wall 1

SGSW
WALL

Status

Status
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■
■

Profil

Vorname	Nachname	Profil
Andrea	Bosshart	SGSW Debitoren
Prisca	Bruderer	SGSW Debitoren
Tatjana	Brülisauer	SGSW Debitoren
Lara	Domenig	SGSW Verrechnung
Doris	Eugster	SGSW Kundenmut...
Cornel	Gmünder	SGSW Kundenmut...
Silvio	Hürlimann	SGSW Kundenmut...
Jan	Kesselrina	SGSW Ablesuna

Grund Abwesenheit

Grund Abwesend
Sonderarbeit
Sonderarbeit
Sonderarbeit

LUCS Status	Nicht Bereit Grund	Letzte Änderu...
Nicht verfü...	Lync Zustand	00:00:05
Nicht verfü...	Lync Zustand	00:20:55
Nicht verfü...	Lync Zustand	00:29:18
Verfügbar		00:23:57
Nicht verfü...	In einer Service...	00:00:33
Nicht verfü...	In einer Service...	00:00:06
Verfügbar		00:00:18
Verfügbar		00:02:01

1 - 11 von 11 Einträgen

Service Statistik

Name	Verloren 00:...	Akzeptiert...	Überlauf 00:...	Erreichbarkeit Diag...	Service Level Heut...
SGSW Ablesung	0	1	1	100%	0%
SGSW Debitoren	0	12	0	100%	92%
SGSW Elektra Berg SG	0	0	0	100%	100%
SGSW Kundenmutati...	0	42	0	100%	98%

Service Status

Name	Angemel...	Bereit	Direkt A...	Service T...	Offene...	Wartender Task
SGSW Ablesung	2	2	0	0	0	--:--:--
SGSW Debitoren	3	0	0	0	0	--:--:--
SGSW Elektra Berg SG	4	2	0	2	0	--:--:--
SGSW Kundenmutatio...	5	3	0	2	1	00:00:06
SGSW Verrechnung	1	1	0	0	0	--:--:--

Konfiguration Agentengruppen

SGSW



STA







		SGSW Ablesung	SGSW Debitoren	SGSW Kundenmutationen	SGSW Verrechnung
SGSW_Ablesung	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> S	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
SGSW_Debitoren	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> S	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
SGSW_ElektraBerg	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> S	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1
SGSW_Kundenm...	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> S	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 1
SGSW_Verrechnu...	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> S	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 1

SPEICHERN & SCHLIESSEN

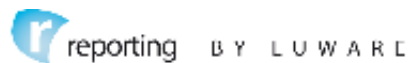
ABBRECHEN

Zuhör- und Flüsterfunktion

Aktuelle Agenten Sessions  

Status	Vorname	Nachna...	Service	Sitzungs...	Gestartet	Reserviert	Akzeptiert	Beendet
	Silvia	Neff		Verbund...	14:43:03		14:43:08	
	  							
	Prisca	Bruderer		Verbund...	14:41:52		14:41:59	

Statistiken 1



Customer View

- [Customer - Performance 15Min](#)
- [Customer - Performance Hourly](#)
- [Customer - Performance Daily](#)
- [Customer - Performance Monthly](#)
- [Customer - Performance per WeekDay](#)
- [Customer - Overview Daily](#)
- [Customer - Overview Weekly](#)
- [Customer - Overview Monthly](#)
- [Customer - NotInSLA Daily](#)
- [Customer - Lost Daily](#)



Agent View

- [Agent - Performance per Day by Profile](#)
- [Agent - Performance per Day by Service](#)
- [Agent - Performance per Day](#)
- [Agent - Performance per Week Graphical](#)
- [Agent - Performance per Month](#)
- [Agent - CC Staffing Daily](#)
- [Agent - CC Staffing Detail](#)
- [Agent - Concurrent Agents per Day](#)
- [Agent - Concurrent Agents per Month](#)

Statistiken 2

Time Zone: (UTC+01:00)

1st Queued Contact Object: SGSW Ablese...

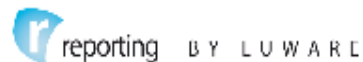
Use 1st Queued Contact Object: True False

From Month: 2017-01

2 of 2 100%

Customer: Monthly P

Month	Calls	Calls Lost
January	937	10
Total	937	10



Praxistag für die öffentliche Hand

Customer: Monthly Performance

Andreas Berglas | SGSW | 19.1.2017 14:50

Incoming Services: SGSW Ableseung [LYNC]; SGSW Debitoren [LYNC]; SGSW Elektra Berg SG [LYNC]; SGSW Kundenmutationen [LYNC]; SGSW Verrechnung [LYNC]

Consider 1st Que.Services: True **1st Queued Services:** SGSW Ableseung [LYNC]; SGSW Debitoren [LYNC]; SGSW Elektra Berg SG [LYNC]; SGSW Kundenmutationen [LYNC]; SGSW Verrechnung [LYNC]

OU: SGSW Kundenmutationen

Offset: +01:00 **Consider Daylight Saving Time:** True

Month: 2017-01 to 2017-01

Metric	Value
SLA	92.07%
Reachability	98.57%
Transferred external by Machine	0%
Calls Lost	10
Calls not in SLA	10
Calls in SLA	927

reporting BY LUW ARE

1 from 2

... [LYNC], SGSW

... ationen

2017 14:50

A	98.57%
	98.57%

2 from 2



Statistiken 3

Services	Anrufe Total	Anrufe Angenommen	Verloren in Queue	Verlorene Anrufe	% in SLA	Summe IsInSLA	Mittelwert Queue Zeit	Überläufe
SGSW Ablesung	50	47	3	6.00%	53.19%	25	0:00:20	21
Dezember	50	47	3	6.00%	53.19%	25	0:00:20	21
SGSW Debitoren	268	259	9	3.36%	88.03%	228	0:00:12	12
Dezember	268	259	9	3.36%	88.03%	228	0:00:12	12
SGSW Elektra Berg SG	3	3	0	0.00%	100.00%	3	0:00:09	0
Dezember	3	3	0	0.00%	100.00%	3	0:00:09	0
SGSW Kundenmutationen	1052	1033	19	1.81%	97.29%	1005	0:00:08	11
Dezember	1052	1033	19	1.81%	97.29%	1005	0:00:08	11
SGSW Verrechnung	39	38	1	2.56%	97.37%	37	0:00:09	0
Dezember	39	38	1	2.56%	97.37%	37	0:00:09	0
Gesamtergebnis	1412	1380	32	2.27%	94.06%	1298	0:00:10	44

Ängste der Mitarbeitenden

- Überwachung der Calls
 - Auswertungen über Aktivitäten am Telefon
 - «Big Brother is watching you»
 - Kontrolle Mittagspausen anhand Dienstschluss in CallSoftware
- ➔ Klare Kommunikation an die Mitarbeitenden, was ausgewertet wird und was nicht. Transparenz ist bei einer solchen Umstellung sehr wichtig.

Vorteile

- Genaue Analyse zu welchem Zeitpunkt die Calls verloren gehen
- Bei vielen Calls auf einen Dienst können weitere Mitarbeitende aus anderen Diensten zugeschaltet werden.
- Calls werden immer entgegengenommen, da alle Calls in Überläufen geregelt sind.
- Notfallnachrichten können vorgeschaltet werden
z.B. Stromausfall an Musterstrasse
- Optimale Unterstützung neuer Mitarbeitenden mittels «Zuhör- und Flüsterfunktion»
- Feiertage und Wochenenden können im Outlook eingetragen werden. Somit erscheint immer die korrekte Ansprache – auch ausserhalb der Bürozeiten.

Fazit

- Ziele erreicht
 - ✓ Anzahl «Lost Calls» reduzieren / Rate «Lost Calls» auf unter 5% senken (< 3%!)
 - ✓ Anzahl Mitarbeitende während der «Lost Calls»-Phasen erhöhen
- Umstellung hat sich für die sgsw gelohnt

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontaktdaten:

Luware AG

Hardtumstrasse 127, 8005 Zürich

+41584042800

Mail/IM: solutions@luware.com

www.luware.com