



Microsoft

atmsNetworkACD ermöglicht flexible Callrouting-Möglichkeiten für weltweit erreichbare Kunden-Hotline

Case Study

Unternehmen

Microsoft

Die Microsoft Österreich GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Microsoft Corporation, des weltweiten Marktführers für Software, Services und Internet-Technologien für die private und geschäftliche Nutzung. Microsoft wurde 1975 in den USA gegründet und ist heute in über 100 Ländern ansässig. Seit 1991 ist Microsoft mit einer eigenen Niederlassung in Wien vertreten. www.microsoft.com/austria/

Anforderung

Die Microsoft Österreich GmbH benötigte flexible und funktionelle Callrouting-Möglichkeiten für ihre bestehende Telefonanlage. Techniker sollten mit verschiedenen Prioritäten versehen werden und sich per Telefon in die Anlage einloggen können, um für Kundenanfragen verfügbar zu sein. Die Priorisierung der Techniker sollte sehr einfach und ohne Schulungsaufwand möglich sein.

Bisherige Rahmenbedingungen:

- Warteschleife nicht vorhanden
- Keine Priorisierung der Techniker möglich
- Kein Überblick bzw. keine Statistiken über eingehende Calls
- Keine Überlaufmöglichkeit
- Keine Features eines intelligenten Netzes
- Reaktion des Providers bei Routing-Änderungen dauert länger als eine Stunde
- Keine automatische Erkennung der Herkunft und Weiterleitung der Anrufe

atmsLösung

Die atmsNetworkACD, eine virtuelle Telefonvermittlungsanlage im Netz der atms, erweitert die bestehende Telefonanlage von Microsoft Österreich um zahlreiche kundenorientierte Features: Das neue System lässt sich einfach und kostengünstig selbst über das Internet steuern, eingehende Telefonanrufe werden direkt, vollautomatisch und punktgenau im Unternehmen verteilt – und das nicht nur bei Anrufern aus Österreich, denn durch die Kombination einer geografischen Festnetznummer mit einer 00800-Global Freeline können Kundenanfragen aus der ganzen Welt bearbeitet werden. Eine individuelle Warteschleife und Überlaufmöglichkeiten mit verschiedenen Prioritäten sorgen für zusätzliches Service.

Ergebnis

Wie von Microsoft Österreich gewünscht, können sich Techniker und Außenmitarbeiter nun mittels PIN-Code über Fest- oder Mobilnetz selbständig in die Telefonanlage einwählen und den Kunden so rund um die Uhr kompetent zur Seite stehen – ohne Rücksicht auf den geografischen Standort nehmen zu müssen. Die Priorisierung der Techniker kann mit nur wenigen Klicks in einem personalisierten Online-Bereich über das atmsServicePortal vorgenommen werden. Dort stehen jederzeit auch umfangreiche Statistiken zur Performance des Systems bereit.

„Mit atms habe ich einen starken und zuverlässigen Partner, der durch die Bereitstellung einer weltweit erreichbaren Kunden-Hotline die Verbesserung unseres Kundenservices ermöglicht hat. Durch das umfangreiche Leistungsspektrum der atmsNetworkACD konnte außerdem ohne Hardware-Investitionen schnell und einfach der telefonische Kundendienst unterstützt werden.“

Alexander Ruzicka, Senior IT Manager von Microsoft Österreich GmbH / Austria and Hungary