



Sagem Communication Austria

Shared-Cost-Rufnummernkonzept mit flexiblem,
ursprungsabhängigem Routing und IVR-Funktion

Case Study

Unternehmen SAGEM

Sagem, eine Tochtergesellschaft der SAFRAN Group, ist eines der führenden internationalen High-Tech-Unternehmen in der Mobilfunk-, Breitband- und Multimedia-Kommunikation. Das Unternehmen verfügt über Niederlassungen in mehr als 20 Ländern mit insgesamt 15.000 Mitarbeitern. Die Sagem Communication Austria GmbH, mit Standort in Wien, ist Europas Nummer Eins in der Entwicklung und Produktion von Fax-Geräten im Small-Office/Home-Office-Bereich. www.sagem.at

Anforderung

Für den europaweiten Support von Faxgeräten und Mobiltelefonen (Consumables) benötigte Sagem internationale Service-Rufnummern für acht verschiedene Länder (Österreich, Deutschland, Belgien, die Niederlande, Italien, Spanien, Frankreich und Großbritannien), die alle in das Wiener Call Center geleitet werden. Das neue Rufnummern-Konzept sollte zudem ein ursprungsabhängiges Routing berücksichtigen, das die Herkunft eines Anrufes automatisch erkennt und ihn zielgerichtet an die entsprechende Gruppe von Call Center-Agents übermittelt.

atmsLösung

atms entwickelte für Sagem eine **flexible Lösung mit internationalen Shared-Cost-Rufnummern**, die alle in das Wiener Call Center übertragen werden. Die Anforderungen an das Routing wurden wie gewünscht umgesetzt: Das System erkennt die Herkunft des Anrufes und kann punktgenau zum richtigen Call Center-Agent verbinden. So wird etwa ein Anrufer aus Italien direkt zu einem Italienisch sprechenden Agent vermittelt. Effiziente Kundenbetreuung, Flexibilität und schnellstmögliches Service sind damit gewährleistet. Zusätzlich wurde eine erstklassige IVR(Intelligent Voice Reply)-Funktion mit Ansagen im Intelligenten Netzwerk zur Vorqualifizierung der Anrufe implementiert.

Ergebnis

- Verringerung der Schnittstellen zu verschiedenen internationalen Telekommunikations Providern
- Konzentration auf Sagem Service und Support
- Kostensenkung durch Beiträge aus Shared-Cost-Rufnummern und Erhöhung der Produktivität
- Senkung der Callanzahl bei gleichzeitiger Erhöhung der Gesprächsqualität

„Die internationale Ausrichtung von atms und die damit verbundene Flexibilität über die Landesgrenzen hinaus, war für uns entscheidend.“

Arnaud Maurer, Leiter Call Center bei Sagem Communication Austria GmbH

atms