



UMSETZUNG

Implementierung, spezifische Kundenanpassung und Schulung durch:

SNcom GmbH
Moselstr. 18
41464 Neuss



Ergebnis

LichtBlick setzt beim Kundenservice auf die Cloud

Mit der Cloud-Contact-Center-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive optimiert der Ökostrom-Marktführer sein Qualitätsmanagement.

Die LichtBlick SE ist nicht nur Pionier und Marktführer in Sachen saubere Energie in Deutschland, sondern auch leuchtendes Vorbild für exzellenten Kundenservice. Technisch immer am Puls der Zeit verfolgt das Hamburger Unternehmen mit einer Contact-Center-Lösung konsequent seine Strategie, in 2022 alle Geschäftsprozesse in die Cloud zu verlegen.

Mit der Vision „Ökostrom für alle“ startete vor 20 Jahren die LichtBlick SE mit gerade einmal acht Kunden in den Energiemarkt. Heute ist das Unternehmen mit Sitz in Hamburg der führende Anbieter für Ökostrom und -gas in Deutschland. Der Branchenprimus schreibt seine Dominanz auf dem Öko-Energiemarkt einerseits seinen Spitzen-Produkten zu, andererseits einem Top-Kundenservice. In der Tat ist LichtBlick in den vergangenen Jahren regelmäßig und mehrfach für seinen vorbildlichen Service ausgezeichnet worden. Auch über eine Million Kunden sind Beleg für diese Bilanz.

Cloud statt On-Premises

Dieser Erfolg punkto Service ist eng verbunden mit der Technikaffinität des Unternehmens. Seit seiner Gründung legt LichtBlick großen Wert auf die Digitalisierung, nahezu ein Viertel der 430 Mitarbeiter besteht aus IT-Fachkräften. Sie sind dafür verantwortlich, dass Management- und Kommunikationssysteme optimal auf die Bedürfnisse von Mitarbeitern und Kunden zugeschnitten sind.

„Wir wollen dem Kunden zu jeder Zeit eine qualitativ hochwertige Beantwortung seiner Fragen und Probleme bieten“, sagt Sebastian Witthöft. Erforderlich hierfür, so der IT-Administrator bei LichtBlick, sind künftig modernste ITK-Lösungen aus der Cloud. Strategie des Unternehmens ist es, im Herbst 2022 die Hardware komplett von der lokalen Software-Nutzung (On-Premises) abzukoppeln.

Mangels passender Schnittstellen musste daher die bisherige Contact-Center-Lösung ersetzt werden. Zumal die Einführung von Skype for Business und Office 365 vorgesehen war. Bei der Suche nach einer neuen Lösung war für LichtBlick wichtig, dass das System sowohl lokal als auch in der Cloud installiert werden konnte, um eine schrittweise und unkomplizierte Umstellung auf eine reine Cloud-Architektur zu gewährleisten. Außerdem musste es möglich sein, bestehende System wie z.B. die TK-Anlage zu integrieren und die Firewall-Regeln gesondert zu konfigurieren, da die Agenten des Contact Center über unterschiedliche Netze den Client nutzen (Intranet, VPN-Client, öffentliches Netz).

Schnittstelle zu Teams

Die Entscheidung für die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ (siehe Kasten) von Enghouse Interactiv begründet Sebastian Witthöft so: „Das ‚Voxtron Communication Center‘ aus der Cloud bietet die Vorteile eines modularen Systems. Zudem ist eine passgenaue Abrechnung der tatsächlichen genutzten Diensten möglich.“

Implementiert wurde die neue Contact-Center-Lösung vom TK-Anbieter und Enghouse-Vertriebspartner SNcom, den mit LichtBlick eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit im Telekommunikationsbereich verbindet.

Die größte Herausforderung war es laut SNcom, die lokale TK-Anlage in die Cloud-Lösung zu integrieren. Dazu wurde ein lokales, virtuelles Voice Gateway genutzt. Nennenswerte Beeinträchtigungen während der Live-Schaltung gab es nach Angaben von Sebastian Witthöft keine. „Bei kleineren Problemen hat SNcom immer sehr zeitnah und richtig reagiert.“

Kundenorientierung – immer und überall

Rund 75 Agenten von LichtBlick nutzen das „Voxtron Communication Center“ aus der Cloud für die Inbound-Telefonie auf über 10 Hotlines, sowie die E-Mail-Integration und die Einbindung von MS Dynamics.

Die Enghouse-Lösung beinhaltet zudem ein Qualitätsmanagement-Modul für die Gesprächsaufzeichnung, das LichtBlick zu Schulungszwecken nutzt. „Wir können damit die Servicequalität verbessern“, sagt Sebastian Witthöft.

Neben der Implementierung von „Voxtron Communication Center“ hat SNcom gleichzeitig die technischen Voraussetzungen für die Integration von bis zu zehn parallelen Homeoffice Arbeitsplätzen geschaffen. Diese „sind deutlich besser einzubinden und ein individuelleres, tiefergehendes Reporting ist möglich, sagt Christian Brunschier von SNcom. SNcom entwickelte mit SNTial4Teams eine Lösung, die eine beidseitige (bidirektionale) Synchronisation der individuellen Präsenz- und Verfügbarkeitsgründe zwischen Microsoft Teams und dem Voxtron Client ermöglicht. Somit ist tatsächlich eine 100%ige nahtlose Integration in die Teams Umgebung ermöglicht worden.

80/20-Servicelevel

Die Installation selbst war nach rund sechs 6 Wochen erfolgreich beendet. „Wir haben zuerst ein kleines Team mit einer Hotline migriert und nach einer Testphase von zwei Wochen ganz umgestellt“, sagt Sebastian Witthöft. Seinen Angaben nach erfüllt die Enghouse-Lösung den Qualitätsanspruch von LichtBlick. In der Kundenkommunikation werde der geforderte Servicelevel von 80/20 problemlos erreicht. Das heisst, dass durchschnittlich 80 Prozent aller Anrufer weniger als 20 Sekunden warten müssen, bis sie an einen kompetenten Mitarbeiter durchgestellt werden.

Weitere Vorteile der Contact-Center-Lösung sieht LichtBlick in der gegenüber dem vorherigen System deutlich höheren Stabilität, sowie der Verbesserung der Performance im Kundenumgang durch die Integration anderer Systeme. Beispielsweise durch sofortige Anzeige der Kundendaten, wenn die Rufnummer im CRM-System gespeichert ist. Einen ganz besonderen Nutzwert bieten zudem die individuell anpassbaren Dashboards mit ihren Übersichten und Steuerungsmöglichkeiten für die Teamleiter.

Ein Einspar-Effekt kommt nach Darstellung von Sebastian Witthöft dann zum Tragen, „wenn wir den Skype-Connector implementiert haben, da wir dann kein System mehr On-Premise haben und deren Wartung machen müssen“. Das dürfte diesem Jahr der Fall sein, denn bis zum Herbst will LichtBlick das On-Promise-Modul abgelöst haben.

„Mit der verfolgten Cloud-Strategie liegen wir voll im Trend“, sagt Sebastian Witthöft. Auch die Automatisierung von Prozessen habe hohe Priorität. „Wir wollen daher die Contact-Center-Lösung ‚Voxtron Communication Center‘ agil erweitern“, so der IT-Experte.

Perfektes Kommunikationsmanagement

Die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive bietet intelligentes Routing für eine unkomplizierte Kommunikation über alle Kanäle, reduzierte Betriebskosten durch vereinfachte Administration sowie innovative Zusatzfunktionen für hohe Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterbindung. Die Software verteilt Kontakte (Anrufe, E-Mails, Chats etc.) an zuständige Mitarbeiter innerhalb der gesamten Unternehmensorganisation. In der aktuellen Version mit integriertem Skype for Business vereint die Lösung unterschiedlichste Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung und erlaubt damit echte Omnichannel-Kommunikation zwischen Kunden und Contact-Center-Mitarbeiter (Sprache, Instant Messaging, Video, Chat). So können Kundenkontakte jeglicher Couleur nahtlos und kanalübergreifend über das Contact Center geroutet werden.