

Success Story

SEBRAE-MG implementiert OpenScape Enterprise Express von Unify für erweiterte UC-Funktionen



Mit Unify OpenScape Enterprise Express möchte SEBRAE-MG nicht nur seinen Mitarbeitern eine mobile und einheitliche Kommunikationsumgebung für eine neue Art des Arbeitens bieten, sondern durch ein professionelles Contact Center auch die Zufriedenheit seiner Kunden deutlich steigern.

Anforderung

SEBRAE-MG (Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais in Brazil) versorgt in 57 Mikroregionen Brasiliens sowie den 853 Gemeinden von Minas Gerais Unternehmen mit Produkten und Services, die sie in den unterschiedlichsten Stufen der geschäftlichen Entwicklung unterstützen. Auch Unternehmen, die neue Wege gehen bzw. ihr Geschäft diversifizieren oder expandieren möchten, erhalten hier umfassende Unterstützung.

SEBRAE-MG musste ein veraltetes Telefonesystem austauschen, das nicht mehr ausreichend flexibel war und mit den Vorteilen einer Unified Communications-Lösung nicht mithalten konnte. Die Kommunikation und Zusammenarbeit der über ein sehr großes Gebiet verteilten Mitarbeiter sollte deutlich verbessert wer-

den. Es war an der Zeit für ein technisches Upgrade. Außerdem benötigte SEBRAE-MG ein modernes Contact Center, um den Call Center-Betrieb zu optimieren.

Unify setzte sich im Rahmen einer Ausschreibung gegen zahlreiche Konkurrenten durch und erhielt einen Vertrag über den Austausch des alten Telefonesystems durch OpenScape Enterprise Express. OSEE bot eine zuverlässige Lösung und zusätzliche Funktionen für die bestehende Umgebung, steigerte die Produktivität und Effektivität der Teams und ermöglichte den Nutzern eine bessere Mobilität.

Schlussendlich umfasste der Projektumfang die Bereitstellung einer umfassenden Unified Communications-Lösung sowie eines professionellen Contact Centers für etwa 830 Nutzer

an 62 Standorten in Minas Gerais. SEBRAE-MG ist in acht Regionen Brasiliens aktiv: Süden, Norden, Nordosten, Mitte, Jequitinhonha und Mucuri, Triângulo Minerio, Zona da Mata und Rio Doce.

Die Lösung

OpenScape Enterprise Express. Um den Anforderungen von SEBRAE-MG gerecht zu werden, implementierte Unify die OpenScape Enterprise Express-Plattform, eine umfassende Lösung für die Unternehmenskommunikation, und stellte damit Unified Communications, Telefonie, Call Center, Echtzeit-Präsenz, Instant Messaging, Webkonferenzen (geplant und ad hoc), Unified Messaging einschließlich E-Mail, Voicemail, Fax und diverse Endgeräte, sowie Mobility-Funktionen bereit.



DIE WICHTIGSTE HERAUSFORDERUNG

Für Unify bestand eine der größten Herausforderungen im sehr engen Zeitrahmen, der gerade einmal drei Monate betrug. Dann würde der bisherige Anbieter das alte System herunterfahren. Unify musste also die neuen Systeme zügig installieren und in Betrieb nehmen, damit es zu keinerlei Serviceunterbrechungen auf Seiten von SEBRAE-MG kam.

„OpenScape Enterprise Express erwies sich als die perfekte Lösung für SEBRAE-MG. Es bietet alle Unified Communications-Funktionen in einem vorintegrierten Paket, darunter auch eine professionelle Contact Center-Lösung für mehr Effizienz im Call Center. Durch die Integration dieser Funktionen in nur einer Lösung konnten wir auch den straffen Zeitplan für die Bereitstellung einhalten“, berichtet Derrick Richburg, Director of Solution Management bei Unify.

Auch die Zusammenarbeit zwischen Kunde und Professional Services Team von Unify spielte bei der Einhaltung der engen Deadline eine wichtige Rolle.

„Die Unterstützung von Unify und die Integration der IT-Teams waren entscheidende Faktoren im Bereitstellungsprozess, da wir so die Vorbereitung sowie die Follow-Up-Aktivitäten beschleunigen konnten. Außerdem war für ein Projekt dieser Größenordnung natürlich auch der Einsatz der zuständigen Manager beider Unternehmen besonders wichtig“, so

Cristiano Goulart, IT-Analyst bei SEBRAE-MG.

Die Vorteile

Mit OpenScape Enterprise Express revolutionierte Unify das Kommunikationssystem von SEBRAE-MG. Das Call Center des Unternehmens profitierte als einer der ersten Bereiche von diesem Projekt, und dabei insbesondere von folgenden Aspekten:

- Automatisiertes Echtzeit-Reporting: verständliche Berichte, die den aktuellen Betriebsstatus wiedergeben.
- Verbesserungen der VoIP-Telefonie, vor allem in drei Bereichen: Aktualisierung der Technologie, verbesserte Benutzerfreundlichkeit dank umfassender Systemvisualisierung sowie gesteigerte Produktivität durch Unified Communications.
- Zugriff auf neue Funktionen: einfache und benutzerfreundliche Plattform für bestehende Agenten sowie problemloses Training neuer Mitarbeiter; Bündelung aller Aktivitäten auf einem Computer.
- Zusammenstellung von Teams anhand von Kalendern: jede Gruppe kann den Kalender und die Verfügbarkeit anderer Gruppen einsehen. Dadurch wissen die Supervisor, wer sich verspätet und können den Kundenservice verbessern. Aktuell arbeiten bei SEBRAE-MG 27 Agenten in fünf Schichten.

Francine Hudson, Call Center-Analyst bei SEBRAE-MG, unterstreicht die Vorteile, die sich für die Mitarbeiter ergeben, und berichtet: „Die Ausstattung bietet uns ganz neue Funktionen, die die Arbeit der Agenten deutlich erleichtern. Die Veränderungen lassen sich bereits gut erkennen.“ Darüber hinaus ermöglicht die Plattform den Mitarbeitern mehr Mobilität.

„Dank Unified Communications mit Realtime-Präsenz und Audiokonferenzfunktionen lassen sich Kontakte schneller finden, Meetings einfacher anberaumen und Personen besser vernetzen, egal wo sie sich gerade aufhalten. Die direkten Vorteile dieser verbesserten Zusammenarbeit in den Teams sind effizientere Arbeitsabläufe sowie eine höhere Produktivität der Mitarbeiter.“

Guebio Carvalho,
IT-Infrastrukturanalyst bei SEBRAE-MG

„Dieses Projekt hat das Erscheinungsbild des Unternehmens sowohl intern wie auch extern sehr zum Positiven verändert“, erläutert João Henrique Pereira, Executive Account Manager bei Unify.

Die Tatsache, dass OpenScape Enterprise Express auf offenen IP-Standards aufsetzt, trug außerdem zu einer Senkung der Telefoniekosten bei, da die internen Telefongespräche von SEBRAE-MG nun über das firmeneigene MPLS-Datenetzwerk abgewickelt werden.

Das war noch nicht alles!

Aufgrund der Produktivitätssteigerungen und der Kostensenkungen, die mit der Einführung von OpenScape Enterprise Express erzielt werden konnten, finden bereits Gespräche über die nächste Projektphase statt. Einige Büros von SEBRAE-MG im Landesinneren warten noch immer auf das technische Update, das sie für einen Wechsel von einem analogen Telefonsystem hin zur neuen Arbeitsweise mit einer Unified Communications-Lösung von Unify benötigen.

Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

unify.com/de



Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. die sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Marken von Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Firmen-, Marken-, Produkt- und Dienstleistungsamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. Alle Rechte vorbehalten.