

HÖHERE EFFIZIENZ UND BESSERER SERVICE

Ziel des Customer Contact Centers des Flughafens Zürich ist es, den Service gegenüber Kunden und Geschäftspartnern zu verbessern, die Effizienz zu steigern und Arbeitszeit gezielter zu nutzen.

→ VON JOE KOLLER UND CHRISTIAN STAMM

Der Flughafen Zürich ist ein Qualitätsflughafen im Herzen Europas. Die Flughafen Zürich AG betreibt – mit rund 1600 Mitarbeitenden – das Schweizer Tor zur Welt. Für seine hervorragenden Dienstleistungen, die kurzen Umsteigewege, die Freundlichkeit des Personals, die Sauberkeit der Infrastruktur, die Zuverlässigkeit der Prozesse und weitere Qualitätsmerkmale erhält der Flughafen Zürich regelmässig Auszeichnungen. Hinter dieser Leistung stehen rund 26 000 Mitarbeitende, die bei über 280 Flughafenpartnern täglich dafür sorgen, dass für Passagiere & Besucher jeder Aufenthalt am Flughafen Zürich zu einem positiven Erlebnis wird.

Dieses Qualitätsbewusstsein spiegelt sich auch im achtköpfigen Team des Customer Contact Centers (CCC) der Flughafen Zürich AG. Es ist die erste Anlaufstelle für Auskünfte und Probleme aller Art und betreut die Haupttelefonnummer sowie die allgemeine Mail-Adresse. Seit Beginn des Jahres setzt die Abteilung auf die professionelle Vermittlungslösung und das Adressbuch der Firma Recos IC AG, welche die tägliche Arbeit der Telefonisten erheblich erleichtert, die Effizienz steigert und die Kundenzufriedenheit damit erhöht.

KOMMUNIKATIONS-PLATTFORM FÜR DIE VERMITTLUNG

Der Auslöser dieses Projekts war der Phase-out der Aastra-PBX, deren erste Teile 1993 am Flughafen in Betrieb genommen wurden. So musste für die Vermittler-Arbeitsplätze im CCC eine neue Lösung gesucht werden. Die Operator Workstation an der Aastra-PBX hat ihren Zweck eigentlich gut erfüllt, aufgrund des geplanten Phase-outs bestand jedoch der Zwang zum Wechsel auf ein System, das am Cisco Communications Manager betrieben werden kann. Dieses Projekt wurde durch die Abteilung Communication Engineering der Flughafen Zürich AG & der Recos IC AG aus Lachen umgesetzt.

Zu den Autoren

Joe Koller
Mitglied der
Geschäftsleitung

RECOS IC AG,
Schützenstr. 7
8853 Lachen
Sales@recos-ic.ch,
Tel: +41 55 451 05 80



Christian Stamm
Senior System
Engineer

Flughafen Zürich AG,
8058 Zürich-Flug-
hafen, info@zurich-
airport.com,
Tel: +41 43 816 22 11



ÜBER RECOS

RECOS IC AG, mit Sitz in Lachen SZ, ist der führende Schweizer Anbieter von Telesnap Computer-Telefonie-Integrationen (CTI), Automatischen Anrufverteilungen (ACD), Unified Communications sowie Vermittlungs-Lösungen für ihre gesamte Unternehmenskommunikation.

ÜBER FLUGHAFEN ZÜRICH AG

Als gemischtwirtschaftliches, börsennotiertes Unternehmen betreibt die Flughafen Zürich AG im Auftrag des Bundes die bedeutendste Verkehrs- & Begegnungsdrehscheibe der Schweiz – den Flughafen Zürich.

FLUGHAFEN ZÜRICH

INTERVIEW

Herr Stamm, welche Schwerpunkte mussten in diesem Projekt bewältigt werden?

Die Einführung der neuen Vermittlungslösung der Recos für das CCC gliederte sich in die zwei Schwerpunkte Setup/Parametrisierung der Applikation und Migration der Verzeichnisse. Auf die Überführung des bisher vollständig manuell geführten Telefonverzeichnisses mit über 8000 Einträgen auf die neue Vermittleranlage mussten wir das Hauptaugenmerk richten. Alle Einträge der rund 1600 persönlichen Anschlüsse der Flughafen Zürich AG synchronisiert das zentrale Recos IC Adressverzeichnis nun automatisch aus dem Active Directory. Das manuelle Nachführen von Ein- und Austritten entfällt. Durch diese Automatisierung und schnellerem Zugriff auf Stellvertreter- und Abwesenheitsinformationen werden alle Anfragen an unsere «Visitenkarte» noch schneller und kompetenter beantwortet.

Welchen Nutzen zieht die Flughafen Zürich AG aus der aktuellen Umsetzung der Telefonie-Strategie und wie wirkt sich die neue Vermittlungslösung mit dem neu eingeführten Recos-Adressbuch auf das Tagesgeschäft aus?

Der allerwichtigste Punkt ist sicherlich die stark verkürzte Zeit bei Ein- und Austritten sowie Umzügen von Mitarbeitern. Zudem profitieren die Vermittlungsumgebung und die IP Phones von der erhöhten Verfügbarkeit, welche die redundante Architektur des Communication Manager Clusters bereitstellt. Das kommt vor allem bei Wartungsarbeiten in den relativ kurzen Wartungsfenstern zwischen Flugbetriebsende und –Beginn zum Tragen, denn die Wochenenden stehen beim 7-Tage-Betrieb des Flughafens dafür ja nicht zur Verfügung.

Die Lösung bewies ihre Zuverlässigkeit auch während der Sommerspitze 2015, als pro Monat



problemlos 2000 Anrufe mehr als im Vorjahr abgewickelt werden konnten – zur besten Zufriedenheit der Kunden.

Wie sind Sie vorgegangen und welche Erwartungen hatten sie in Bezug auf die Projektabwicklung?

Zu Beginn standen die Aufnahme der IST-Situation (Benutzer-Prozesse, Directory Content), Erstellung eines Pflichtenheftes und die Evaluation potentieller Anbieter im Fokus. Danach wurde die Überprüfung des effektiven Potentials durch Referenzbesuche gestartet. Es folgten die Ausschreibung im Einladungsverfahren, Auswahl des Anbieters, Pilot-Setup, Benutzerschulung und Test-Betrieb, sowie Switch-over auf das neue System. Das System konnte so innerhalb von vier Monaten in Betrieb genommen

«Wir fühlten uns in jeder Phase des Projektes umsorgt und verstanden.»

Christian Stamm – Senior System Engineer, Flughafen Zürich AG

werden. Schlüsselfaktor bei der Auswahl der Lösung war die Einfachheit des Produkts, sprich, dessen intuitive Handhabung. Wichtig, um innert nützlicher Frist, vor allem bei den Endbenutzern, eine hohe Akzeptanz der neuen Lösung aufzubauen. Nicht zuletzt auch, damit der Schulungsaufwand im Rahmen gehalten werden konnte. Neben der Auswahl des Produkts spielte die Auswahl des Partners eine sehr wichtige

Technische Informationen

Die «IP-Telefonie-Umgebung» des Flughafens Zürich besteht aus mehreren Cisco Communications Manager Clustern mit über 4000 IP-Telefonen sowie analogen Anschlüssen. Die Flughafen Zürich AG beliefert rund 250 eigenständige Firmen mit dem Telefonie- und Adressbuch Service. Die Vermittlung verarbeitet im Schnitt 10 000 Anrufe pro Monat – Tendenz steigend.

VORTEILE DER LÖSUNG:

- Flexible, komfortable, einfachere und schnellere Vermittlung der Anrufe für das Customer Contact Center
- Intuitive Vermittlungs-Benutzeroberfläche
- Leichter Umstieg auf die neue Telesnap Attendant Vermittlungs-Lösung
- Einfache Integration in die bestehende IT-Infrastruktur

Brigitta Frutiger – Leiterin Customer Contact Center

«Seit der Einführung der Vermittlungslösung der Recos IC AG konnte das Customer Contact Center problemlos rund 2000 Anrufe pro Monat mehr bewältigen als im Vorjahr. Das Spannende an der Arbeit mitten im Flughafenbetrieb ist, dass wir bei Schichtbeginn nie wissen was uns erwartet – umso wichtiger ist für uns, dass es im Betrieb des Vermittlersystems keine unerwarteten Ereignisse gibt und wir uns voll und ganz darauf verlassen können.»

Rolle. Da legten wir grossen Wert auf Erfahrung im Setup und vor allem auch im Betrieb von Vermittler-Systemen. Dass der Partner ‚dieselbe Sprache‘ spricht, darüber haben uns die Referenzbesuche Aufschluss gegeben.

Warum Recos IC AG? Was konnte Recos IC AG besser als andere?

Der Referenz-Besuch bei Helsana vermittelte mir vom ersten Moment an, dass die Chemie zwischen den Leuten von Recos IC AG und uns (Brigitta Frutiger – Leiterin des CCC und ich) stimmte und versprach, dass das Projekt in der erforderlichen Qualität und dem sportlichen Zeitrahmen umgesetzt werden kann.

Würden Sie heute etwas anders machen?

NICHTS – die Zusammenarbeit war hervorragend mit der Recos IC AG als Partner und den unterstützenden internen Fachteams. Was ich als wichtigen Schlüssel zum Erfolg betrachte und darum an dieser Stelle gerne als Empfehlung abgeben kann: Die Benutzer-Vertreter müssen frühzeitig in die Produkt- und die Partner-Evaluation einbezogen werden. Eminent wichtig ist zudem, die Benutzer-Prozesse zu analysieren und aufzunehmen, denn sie sind selten umfassend dokumentiert. Es braucht also Zeit, diese kennenzulernen und die Essentiellen «herauszuschälen».

Weitere Vorhaben? Blick in die Zukunft?

Die nächsten unmittelbaren Schritte sind, unseren Kunden auf den persönlichen IP-Telefonen eine Anrufererkennung über das gesamte Vermittlerverzeichnis zu bieten. Weiter streben wir eine höhere Integration mit dem UCC-Client bezüglich Verzeichnis-Suche, Anrufer-Erkennung und Presence Status an. ←

Dieser Beitrag wurde von der Firma **RECOS** zur Verfügung gestellt. Computerworld übernimmt für dessen Inhalt keine Verantwortung.