



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich

B | BRAUN
SHARING EXPERTISE

Contact Center Pilot

Diplomand: Faton Fazlija
Klasse: ITSE18a
Schulexperte: Wolfgang Schuler
Firmenexperte: Helmut Fischer
Firma: B. Braun Medical AG Sempach



Faton Fazlija

 **GENESYS**[™]



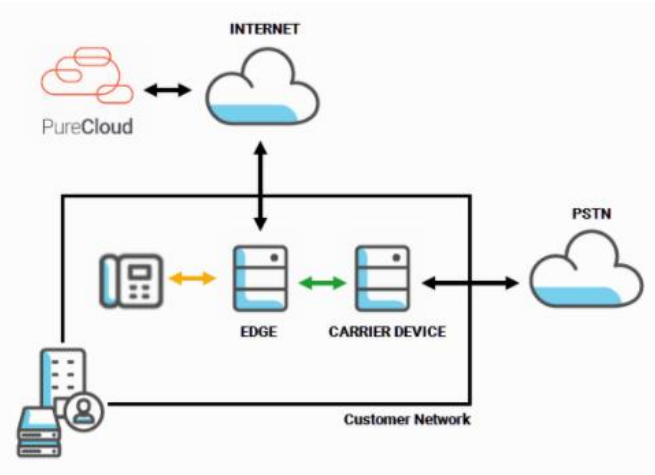
Sales Team – Customer Service

Das Sales Team der B. Braun Medical Schweiz, im Customer Service, arbeitet derzeit mit einem Softphone der Firma Cisco. Zusätzlich nutzen sie Snapware als Hilfe. Snapware zeigt den Agenten, welche Linien derzeit besetzt sind und welche Arbeitskolleg-en/innen verfügbar oder besetzt sind. Ein klingelnder Anruf beim Nachbar kann auch abgenommen werden. Die Lösung ist nicht mehr zeitgemäss und bringt nur mässig Vorteile.

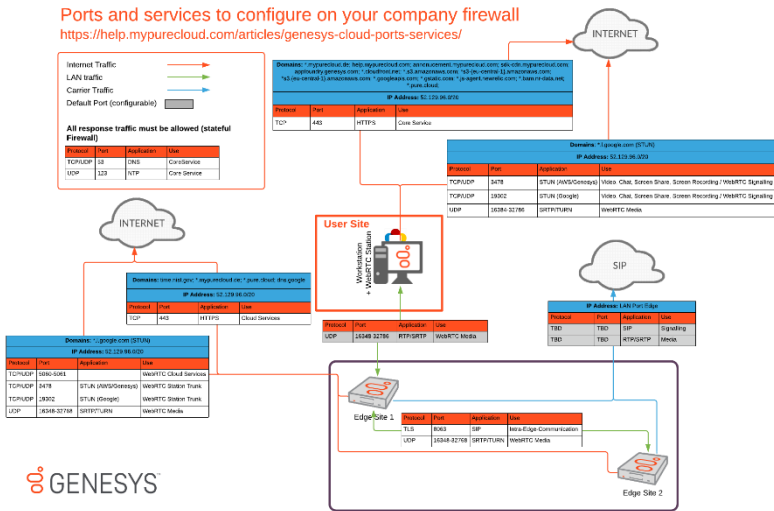
Contact Center Projekt

In einem globalen Projekt wurde bereits vor einem Jahr das Bedürfnis nach einem Contact Center erhoben. Ziel ist es, das gesamte Shared Service Center mit einer neuen

Contact-Center-Lösung auszustatten. Dies hatte zur Folge, dass eine Evaluation in die Wege geleitet wurde. Es konnten drei Produkte evaluiert werden, die unseren Bedürfnissen am nächsten kamen: Anywhere365, Cisco (Contact Center Lösung) und Genesys. Anywhere365 ist ausgeschieden, da die Handhabung nicht gepasst hat und die Aufnahmen während eines Anrufs nicht gestoppt werden können. Cisco & Genesys können die gleichen Funktionen abdecken, doch der Preis für Genesys war lukrativer. Nun wurde in einem globalen Projekt, zusammen mit der Firma NTT Germany (Zertifizierter Genesys Partner) ein PoC für das Humane-Resources in Polen aufgesetzt (auf dem Tennant der NTT Germany). Wir haben diese Gelegenheit genutzt und unser Sales Team gefragt, ob sie ein Pilotprojekt



Ports and services to configure on your company firewall
<https://help.mypurecloud.com/articles/genesys-cloud-ports-services/>



mit dem Produkt Genesys durchführen möchten. Sie haben sich für den Piloten entschieden.

Anforderungserhebung

Um das Projekt umsetzen zu können, werden wir zusammen mit der NTT Germany diverse Anforderungs-Workshops durchgeführt. In den Workshops werden die Bedürfnisse des Sales Team Schweiz aufgenommen, um später in einem Lastenheft der Firma NTT Germany die Implementierung durchzuführen.

Mit der Genesys Cloud Telephony werden Call-Flows anhand der Bedürfnisse erstellt. Zum Beispiel: Was passiert, wenn ein Kunde vom Kanton Zürich anruft, oder ein bekannter Kunde im Hospital-Care-Bereich? Das Routing ist hier der entscheidende Vorteil, welcher individuell angepasst werden kann. Und vieles mehr. Thirparty-Integration wie Salesforce ist ein wichtiger Bestandteil und wird im Q1-2022 integriert.

Abgesehen vom Telefonieren über den Browser, steht den Agenten eine Mailbearbeitung zur Verfügung. Die Integration erweist sich als komplex und ist nach der Diplomarbeit noch in Entwicklung.

Einen grossen Vorteil bietet die Genesys Cloud Telephony im Bezug auf Monitoring und Reporting. Das Monitoring bezieht sich hier auf Echtzeitdaten und die Reports auf historische Ereignisse. Somit können KPIs (Key Performance Indicator) angezeigt werden, um die Leistung des Teams positiv zu beeinflussen.

Nach der Diplomarbeit

Das Projekt konnte im Zeitfenster der Diplomarbeit 2021 nicht fertiggestellt werden. Die Workshops haben knapp vor der letzten Abgabewoche begonnen und ziehen sich entsprechend in die Zukunft weiter. Wir stehen im engen Kontakt mit der NTT Germany, dem Sales Team Schweiz und den globalen Kollegen im Bereich Mail-Administration.

Der Go-Live ist im Q3-2021 geplant.

