

Referenzbericht

ACHAT ACD Call Center Lösung an Cisco UCM bei der Solarworld AG in Bonn



Solarworld AG

Martin-Luther-King-Str. 24
53175 Bonn



Service Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie

Der SolarWorld Konzern ist ein weltweit führender Markenanbieter hochwertiger kristalliner Solarstromtechnologie.

Die Stärke der Solarworld AG ist die Vollstufigkeit in der solaren Produktion. Vom Rohstoff Silizium über Wafer, Zelle und Modul bis zur schlüsselfertigen Solarstromanlage jeder Größe vereint der Konzern alle Wertschöpfungsstufen.

Die Konzernzentrale ist in Bonn. Die größten Fertigungen unterhält der Konzern in Freiberg/Deutschland und Hillsboro/USA. Nachhaltigkeit ist Basis der Konzernstrategie. Unter dem Namen Solar2World fördert der Konzern Hilfsprojekte in Entwicklungsländern mit netzunabhängigen Solarstromlösungen, die beispielgebend für eine nachhaltige wirtschaftliche Entwicklung sind. Weltweit beschäftigt SolarWorld rund 3.300 Menschen. Die SolarWorld AG ist seit 1999 börsennotiert und heute unter anderem im Technologieindex TecDAX und im ÖkoDAX sowie im Nachhaltigkeitsindex NAI gelistet.

Zentraler Geschäftsbereich ist der Vertrieb von Qualitätsmodulen an den Fachhandel und kristalliner Wafer an die internationale Solarzellenindustrie.

Hier gehen alle Anfragen zu Bestellungen und Support bestehender Systeme per Telefon, Fax und Email ein.

Um diese Anfragen bedarfsgerecht und schnell durch den richtigen Mitarbeiter bearbeiten zu können setzt die Solarworld AG ab sofort auf die neueste Generation einer ACHAT Multichannel ACD von authensis an einer vernetzten VoIP UCM TK Anlage von Cisco.

Gemeinsam mit den Spezialisten der EDV und der entsprechenden Fachabteilungen konstruierte authensis eine für die Anforderungen der Solarworld AG maßgeschneiderte Call Center Lösung die nicht nur Anrufe sondern auch Email Verteilung beinhaltet .

Die eingehenden Anrufe und Email's werden über mehrere Eingangsgates Ursprungsabhängig zum zentralen Call Center geroutet und hier von den hoch qualifizierten Agenten entsprechend ihrer Fähigkeiten und den Anliegen der Anrufer effizient bearbeitet. Hierbei spielt besonders die Zuordnung der Anrufer zu bestimmten Mitarbeitern eine wichtige Rolle, da diese meist persönliche Ansprechpartner besitzen. Außerdem muss das System Anrufer aus verschiedenen Ländern qualifizieren und an Mitarbeiter mit den richtigen Sprachskills weiter verbinden, da die Solarworld AG international tätig ist.

Die ACHAT Ansagetechnik ermöglicht zudem ein bequemes Einspielen verschiedenster Ansagen sowie deren flexible Nutzung für viele Wartefeldinformationen. Das ganze natürlich auch in verschiedenen Sprachen. So können die Anrufer an beliebigen Positionen im Call Flow schnell mit aktuellen Informationen versorgt werden.

Die Zuverlässigkeit und Belastbarkeit der Lösung, die vielfältigen und intuitiven Steuerungsfunktionen und der gute, schnelle Support durch authensis waren für die Solarworld AG die wichtigsten Argumente für die Entscheidung pro authensis ACHAT.

Die ACHAT Lösung hat ihre hohe Performance und ihre Stabilität bereits mehrfach unter Beweis stellen dürfen.

ACHAT ACD Systeme wurden zum wiederholten Mal beim Versicherungsvergleich von NTV mit Bestnoten in Bezug auf die Service Qualität der CallCenter beurteilt.



Impressum:

authensis AG

Landsberger Straße 408
81241 München

Tel.: +49 89 720157-0

Fax: +49 89 720157-79

info@authensis.de

www.authensis.de

