

# VoIP-Integration in bestehende Anlagen, Intelligentes Rufmanagement für dezentrale Standorte und mobile Mitarbeiter.

## Die Ausgangssituation:

Während es in der Zentrale des Unternehmens zeitweise durch eingehende Anrufe zu Überlastungen kommt, befinden sich gleichzeitig an den anderen Standorten Mitarbeiter, welche in der Lage wären, einen Teil der Anrufe kompetent und ohne Zeitverzögerung zu bearbeiten.

Die bestehende Anlage in der Zentrale des Unternehmens ist geleast und die Vertragslaufzeit beträgt noch mehrere Jahre, eine Abschaffung steht nicht zur Diskussion. Für den Call-Center-Betrieb beschäftigt das Unternehmen zahlreiche Teilzeitkräfte ohne fest zugewiesene Arbeitsplätze.

## Die Lösung:

Erweiterung der bestehenden Anlage in der Zentrale durch eine softwarebasierte Lösung (Asterisk).

## Die technische Umsetzung:

Die bestehende Anlage wird an das Asterisk-System angeschlossen und im Rahmen der vorgesehenen Restlaufzeit des Leasingvertrages weiter betrieben. Von der Asterisk-Anlage aus werden die Rufe auf die alte Anlage und auf über bereits bestehende Virtual Private Networks (VPNs) angebundene Voice over IP (VoIP)-Endgeräte an den einzelnen Standorten verteilt.

Durch eine trickreiche (COWIC-Know-How) Konfiguration der Warteschlangen- und der Eskalationslogik wird eine deutlich höhere Erreichbarkeit erzielt, ohne dass durch die zusätzlichen Aktivitäten die Mitarbeiter in den einzelnen Standorten übermäßig belastet werden.

Eine so genannte Follow-Me Logik wurde implementiert, die es ermöglicht, dass Mitarbeiter sich an jedem beliebigen Endgerät anmelden können und dort unter ihrer gewohnten Durchwahl erreicht werden können. Das Einbuchen ist auch von externen Geräten aus möglich, sodass auch Mobiltelefone, Home-Offices etc. in dieses System eingebunden werden können.



## Die Vorteile:

- Die bereits bestehende Telefonanlage muß nicht ersetzt werden.
- Der existente Leasingvertrag muß nicht vorzeitig gelöst werden.
- Anrufe werden in Spitzenzeiten auf mehrere Standorte und freie Kapazitäten verteilt,
- die Erreichbarkeit bleibt gesichert,
- die Wartezeiten gering.

## Stichworte:

Asterisk,  
Beratung,  
Installation,  
sanfte Migration,  
Rufmanagement,  
dezentrale Standorte,  
Home-Office,  
mobile Mitarbeiter