



Avaya bringt die Kommunikation von Continental in die Ideallinie

Skalierbare Avaya-Plattform vernetzt europäische Service Center-Standorte und verbessert Kunden- und Mitarbeiter-Kommunikation bei Continental

Frankfurt am Main, 29. März 2010 – Der Automobilzulieferer und Reifenhersteller Continental konsolidiert seine Kommunikationsinfrastruktur und setzt in seinen Contact Centern in Europa auf Technologie von Avaya, einem führenden Anbieter von Lösungen für die Geschäftskommunikation. Durch den Einsatz des flexibel skalierbaren Avaya Aura Communication Manager profitiert Continental von einheitlichen Abläufen und einfacheren Verwaltungsprozessen in seinen Service Centern und kann seine Contact Center-Mitarbeiter nun länderübergreifend einsetzen. Die Mitarbeiter beantworten dabei nicht nur alle Kundenanfragen, sondern stehen auch ihren Kollegen zum Beispiel bei Fragen zu Lohnabrechnungen kompetent zur Seite.

Insgesamt gehen allein in dem deutschen Service Center je nach Jahreszeit täglich 2.500 bis 10.000 Anrufe ein. Die mehr als 70 Contact Center-Mitarbeiter in Deutschland stoßen die Bestellung über das SAP-System an. Ist die Ware verfügbar, erfolgt die Lieferung binnen 24 bis 72 Stunden. Eine wichtige Rolle bei der Bestellannahme spielt neben Telefon und E-Mail nach wie vor das Fax, da in vielen Werkstätten PC oder Internetzugang fehlen. Per Multimedia-Routing verteilt die Avaya-Lösung eingehende Faxe an die Teams in den Continental-Service Centern. So lassen sich alle Faxe umgehend und nachvollziehbar bearbeiten.

Vorteile vernetzter Standorte

Thomas Linsenmann, Leiter Continental Service Center der Division Pkw-Reifen bei Continental, bringt den Nutzen der Avaya-Lösung wie folgt auf den Punkt: „Der Hauptvorteil der Avaya-Lösung besteht in ihrer Skalierbarkeit sowie ihrer Kompatibilität

mit Produkten und Lösungen unterschiedlichster Anbieter. Dadurch konnten wir unsere Contact Center und mittlerweile auch weite Teile der Office-Telefonie Schritt für Schritt auf eine einheitliche Basis stellen. Die Produkte anderer Anbieter waren für unsere Anforderungen oft überdimensioniert. Das Preis-Leistungsverhältnis entspricht bei Avaya am besten unseren Vorstellungen.“

Bis Ende 2010 wird Continental alle europäischen Standorte auf die einheitliche Plattform umstellen. Alle 20 Contact Center sind dann an den Firmensitz in Hannover angebunden und werden von dort zentral gesteuert. Dadurch lassen sich Updates oder Änderungen der Software in kurzer Zeit über alle Länder vornehmen. Ein weiterer Pluspunkt der einheitlichen Lösung besteht im zentralen Reporting. Jedes Land kann auf Knopfdruck die Aktivitäten seiner Contact Center auswerten und detaillierte Berichte erstellen.

Die Avaya-Lösung ermöglicht es Continental, Anrufspitzen besser abzufedern, indem alle verfügbaren Mitarbeiter standortübergreifend eingesetzt werden können. Anrufe werden so direkt an den nächsten freien, angemeldeten Agenten weitergeleitet. Auch mobile Vertriebsmitarbeiter können das Serviceteam unterstützen und sich aus dem Home-Office per Softphone, also Computer und Headset, in das Unternehmensnetz einwählen.

„Es stellt eine große Herausforderung dar, 20 Contact Center standort- oder sogar länderübergreifend zu vernetzen“, erklärt Frank Pieper, Geschäftsführer und Leiter Geschäftsbereich Großkunden bei Avaya. „Mit dem Avaya Aura Communication Manager schafft Continental nicht nur die Basis für vernetztes Arbeiten im Rahmen eines Unified Communications-Konzepts, sondern auch für die Einbindung von Social Media-Kanälen. Diese Medien werden schon in wenigen Jahren aus dem Service Center nicht mehr wegzudenken sein.“

Über Continental

Continental gehört mit einem Umsatz von ca. 20 Milliarden Euro im Jahr 2009 weltweit zu den führenden Automobilzulieferern. Als Anbieter von Bremssystemen, Systemen und Komponenten für Antriebe und Fahrwerk, Instrumentierung, Infotainment-Lösungen, Fahrzeugelektronik, Reifen und technischen Elastomerprodukten trägt Continental zu mehr Fahrsicherheit und zum globalen Klimaschutz bei. Continental ist darüber hinaus ein kompetenter Partner in der vernetzten, automobilen Kommunikation. Continental beschäftigt derzeit rund 134.500 Mitarbeiter in 46 Ländern.

Die Division Pkw-Reifen entwickelt und produziert Pkw-Reifen für Kompakt-, Mittel- und Oberklasse-Fahrzeuge sowie Reifen für 4x4, Van und Kleintransporter. Gefertigt werden Reifen der Marken Continental, Uniroyal (mit Ausnahme der NAFTA-Region, Kolumbiens und Perus), Semperit, Barum, General Tire, Euzkadi, Viking, Gislaved, Mabor, Matador, Sime Tyres und - in Malaysia, Singapur und Brunei - Dunlop. Zur Division Pkw-Reifen gehören auch die Zweiradaktivitäten (Motorrad- und Fahrradreifen) sowie Handelsgesellschaften mit mehr als 2.200 Reifenfach- und Franchisebetrieben in 13 Ländern. Weitere Informationen unter www.continental-corporation.com.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya-Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter www.avaya.de.

Pressekontakt

Ortrud Wenzel / Julia Richter
Fleishman-Hillard Germany GmbH
089 / 230 316 - 0
avaya.de@fleishmaneuropa.com