


# IPCC

## IP Contact Center

RWE Systems Computing Hotline



Gerald Buchholz

**RWE Systems Computing GmbH  
Competence Center - Networks**

<mailto:gerald.buchholz@rwesystems.com>  
<http://www.rwesystems.com>

Altenessener-Str. 37-39  
45141 Essen

25. September 2003

# IPCC

## Agenda

1. Anforderungen der RWE Systems Computing IT-Hotline
2. Vorteile
3. Implementierung
4. Fazit
5. Zukunft
6. Fragen / Diskussion

# IPCC

## 1. Anforderungen der RWE Systems Computing IT-Hotline

- 5 RWE-Systems Hotlinestandorte zu **einer virtuellen Hotline** zusammenfassen
- Eine einheitliche Rufnummer für die RWE Systems Hotline
- Gleichmäßige Lastverteilung über alle Hotlinearbeitsplätze
- Heimarbeitsplätzen für zusätzliche Servicezeiten mit wenig Last
- Einrichten von Front-/Backoffice
- Proaktive Information der Anwender durch Ansagen von Störungen/Meldungen

# IPCC

## 1. Anforderungen der RWE Systems Computing IT-Hotline

- Bestehendes Peregrine Ticket-System muss weiter verwendet werden
- Integration von Telefonfunktionalitäten in Peregrine
- Übersicht über das Anrufvolumen und damit optimierte MA-Einsatzplanung
- Dokumentation verlorener Anrufe
- Redundanz der eingesetzten Systeme (ICM, CM, IVR, PG, VoIP-GW)

# IPCC

## 1. Anforderungen der RWE Systems Computing IT-Hotline

### → Warum IPCC ?

- Verteilte Lösung ohne neue Leitungen nur mit VoIP möglich, kein Medienbruch
  - Flexibilität
  - Skalierbarkeit
  - Kosten (Anschaffung / Betrieb)
- Alternativen ?
  - Siemens
    - “Lösung” zusammengesetzt aus mehreren Teilen : Aspect, Genesis, Siemens
    - hoher Preis
  - Avaya
    - Keine Verträge, da neuer Hersteller für RWE
    - hoher Preis
    - Keine Lösung aus einer Hand

# IPCC

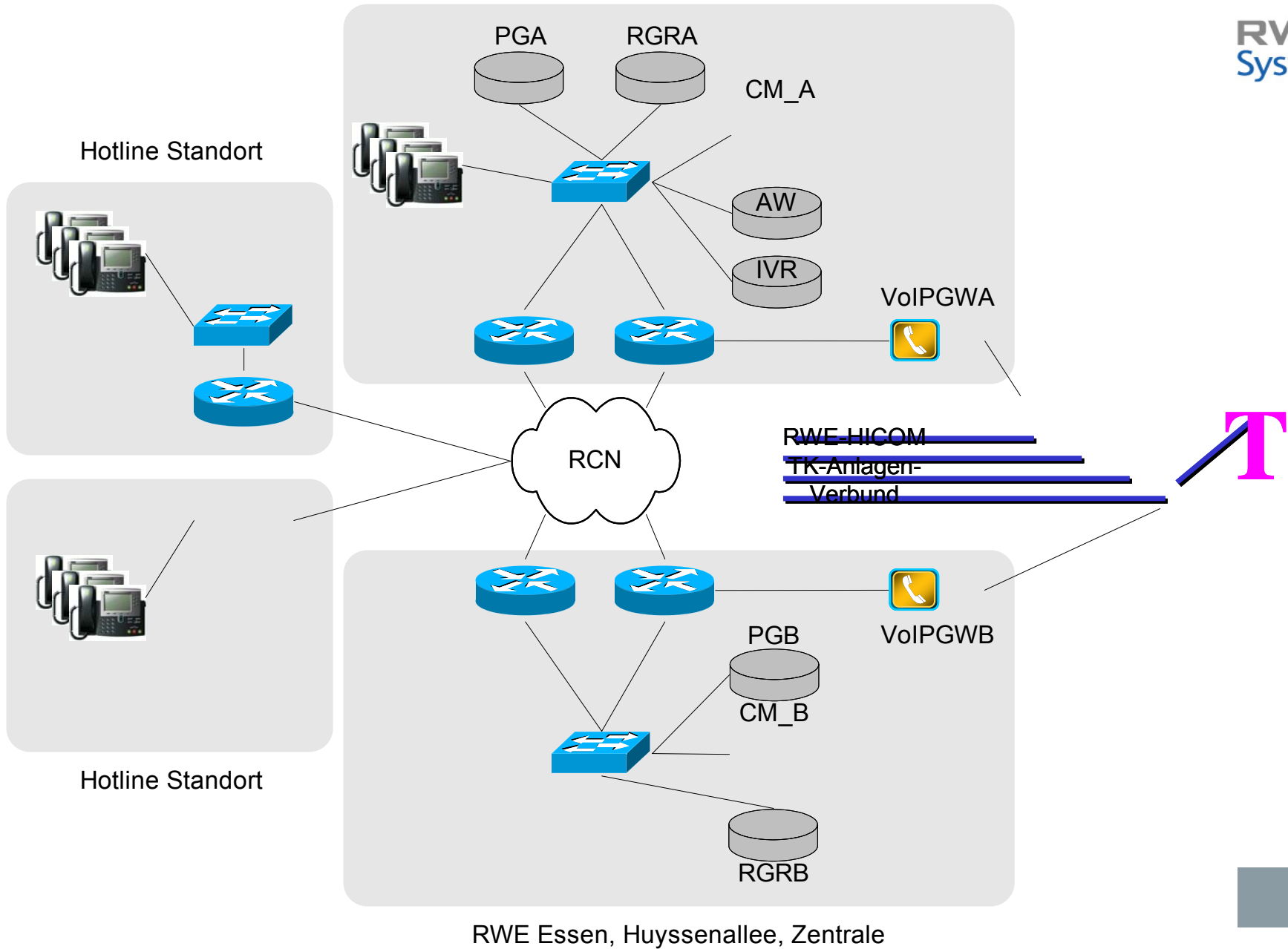
## 2. Vorteile

- Konvergenz von Sprache und Daten über ein Netz
- Heterogene TK-Anlagen brauchen nicht aufgerüstet zu werden
  - Herkömmliche teure TK ACD/CTI-Technik wird nicht benötigt
  - Zentrales Management
  - Reports und Statistiken können übergreifend erstellt werden
  - Beliebige Skalierbarkeit
  - Offene Schnittstellen auf IP-Basis
  - Investitionsschutz
  - Zukünftige Funktionen und Leistungsmerkmale per Software integrierbar

# IPCC

## 3. Netzwerktopologie RWE und IPCC





# IPCC

## 3. Implementierung

- Vorbereiten der Infrastruktur an den Standorten (z.B. Aufbau v. Ethernet Infrastruktur)
- Auslastung und Bandbreiten der Strecken und des Backbones geprüft
- QoS Überlegung
- Erste Implementierung über Rufumleitung
- Sammeln der Informationen für Skillgroups, Agentennamen, etc.
- Aufbau des IPCC-Systems und der Redundanzen
- Rufumleitung der bestehenden Hotline-Rufnummern auf die “zentrale” Rufnummer

# IPCC

## 4. Fazit

- Start 1.7.2001
- Umschaltung auf “herkömmliche Telefonie”  
-- > Grund: Probleme zwischen HiCom und VoIP-Gateway
- Guter Support durch Cisco und Bucher & Suter
- Zufriedenheitssteigerung der Kunden und Agenten

# IPCC

## 5. Zukunft

- Einbindung von zwei weiteren RWE Gruppen
- Callmanager 3.3
  - QSIG-Enhanced Features
  - Extension Mobility
- Vermehrter Einsatz von Remote Agenten

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit !

Gerald Buchholz  
RWE Systems Computing GmbH  
C-CN  
Tel. +49 201 12 250350  
<mailto:gerald.buchholz@rwesystems.com>