

Herausforderung

Mit dem Umzug in das neue Verwaltungsgebäude will die RheinEnergie AG ihr Arbeitsplatzkonzept flexibilisieren und ihre IT-Landschaft fit für die Zukunft machen.

Lösung

Die Kommunikationsplattform Avaya Aura bündelt in Kontaktcenter und Verwaltung die Sprach-, Daten- und Video-kommunikation über das Internetprotokoll.

Ergebnis

Funktionelle, flexible und zukunftsorientierte Kommunikationsprozesse sowie niedrige Betriebskosten schaffen in Köln die Basis für nachhaltigen Geschäftserfolg.

Nachhaltig kommunizieren

RheinEnergie AG



Das neue Verwaltungsgebäude der RheinEnergie AG gilt als „ökologisches Wunderwerk“: Es besteht vorwiegend aus emissionsarmen Materialien und verbraucht so gut wie keine Energie. Die Infrastruktur des 57.700 qm großen Gebäudekomplexes muss ebenfalls keinen Vergleich scheuen: Mit der Kommunikationslösung Avaya Aura ebnet der Versorger den Weg zu einem flexiblen Arbeitsplatzkonzept, effizienten Kommunikationsprozessen und zufriedenen Kunden. Optimale Voraussetzungen für nachhaltigen Unternehmenserfolg.



Höchste Verfügbarkeit und Sicherheit sind für die RheinEnergie in Verwaltung und Kundenkommunikation unverzichtbar.

Deutschlands Energiesektor ist im Wandel. Dazu trägt auch die Kölner RheinEnergie bei. „Die Energiewende in Deutschland anzupacken, sie regional und lokal zu gestalten, dazu sind wir bei der RheinEnergie längst aufgebrochen. Diesen Weg konsequent weiterzugehen, dazu sind wir bereit. Und dazu sind wir in der Lage“, sagt Dr. Dieter Steinkamp, Vorstandsvorsitzender der RheinEnergie. Das beweist nicht zuletzt das Klimaschutzprogramm „Energie & Klima 2020“. Es zielt darauf ab, den Umbau der Energiewirtschaft gezielt voranzutreiben und umweltschonende Versorgungskonzepte zu etablieren. Ebenfalls beispielhaft für den Umgang mit Ressourcen ist die neue Verwaltungszentrale.

Flexible Arbeitswelt

Das neue Bürogebäude bietet für rund 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine zeitgemäße Arbeitswelt. Dazu gehören interdisziplinär und mobil arbeitende Teams, die Digitalisierung von Arbeitsprozessen sowie flexible

Arbeitszeiten und -orte. „In einigen Bereichen gibt es deshalb bei uns kaum noch Stamarbeitsplätze“, erklärt Wolfgang Hertling, Leiter ITK - Produktion bei der RheinEnergie. Das ist auch nicht nötig: Statt für jeden Kollegen eine eigene Infrastruktur vorzuhalten, die bei Urlaub, Krankheit oder Dienstreisen ungenutzt bleibt und unnötig Kosten generiert, entsprechen die neuen RheinEnergie-Büros modernsten Anforderungen an mobile Arbeitsprozesse. „Die nahtlose Integration von Sprache und Daten sowie die Virtualisierung der Arbeitsplätze schaffen die Voraussetzung dafür, dass unsere Mitarbeiter nicht auf einen eigenen Arbeitsplatz angewiesen sind, um effizient arbeiten zu können“, sagt Hertling. Bei Bedarf bucht man sich einfach per Mausklick einen Schreibtisch, meldet sich über ein Log-in am Telefon und seinem Zero Client im Netzwerk an und kann loslegen.

Technologische Grundlage für die moderne Arbeitsplatzorganisation ist das Session Initiation Protocol (SIP). Anders als die komplexe Protokollsuite

„Unsere Mitarbeiter sind inzwischen nicht mehr auf einen eigenen Schreibtisch angewiesen, um effizient arbeiten zu können.“

Wolfgang Hertling, Leiter
ITK - Produktion, RheinEnergie

H.323 steuert SIP unterschiedliche Kommunikationsarten direkt via Internetprotokoll (IP) – ganz egal, ob es sich dabei um Daten, Sprache oder Video handelt. Zudem erleichtert die Technologie die Einbindung neuer Geräte und Anwendungen, auch Mobilfunkgeräte lassen sich darüber mühelos nutzen. Schlagkräftige Argumente, befand man bei der RheinEnergie und setzte 2009 mit Avaya Aura bundesweit als einer der ersten Energiedienstleister und -versorger konsequent auf das offene, standardisierte Signalisierungsprotokoll.

Hohe Verfügbarkeit und Sicherheit unverzichtbar

„Die Plattform deckt sämtliche Anforderungen an funktionelle, flexible und zukunftsorientierte Kommunikationsprozesse ab, vereinfacht die IT-Landschaft und senkt Betriebskosten“, sagt Uwe Kreuter, Geschäftsführer beim Implementierungspartner CCT Deutschland. Die unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Unternehmensbereiche lassen sich

über den Avaya Aura Session Manager bedarfsgerecht steuern, während die Anwendungen Avaya Aura Communication Manager, das Interaction Center von Avaya und Avaya Aura Experience Portal für effiziente Kommunikationsprozesse in Verwaltung und Kontaktcenter sorgen. Das ist wichtig, denn schließlich telefonieren nicht nur Verwaltungsmitarbeiter und Kontaktcenteragenten über die IP-Plattform. Auch Leitstelle und Energiehändler kommunizieren via Avaya Aura. „Höchste Verfügbarkeit und zuverlässige Sicherheit sind deshalb für uns unverzichtbar“, sagt Hertling.

Aber auch im Kundenservice spielt zuverlässige Erreichbarkeit eine wichtige Rolle. Immerhin beantworten die 120 Kundenservice-Mitarbeiter der RheinEnergie sowie die 50 Agenten in einem externen Kontaktcenter jährlich 1,3 Millionen Anrufe im Auftrag der RheinEnergie und ihrer Beteiligungsgesellschaften. „90 Prozent davon landen heute direkt beim richtigen

Ansprechpartner“, sagt der Leiter ITK - Produktion stolz. Über das Avaya Aura Experience Portal werden eingehende Anfragen automatisiert an den zuständigen Bereich geroutet und mit Informationen aus den bestandsführenden Systemen ergänzt.

Nachhaltige Kommunikation

Dabei spielt es keine Rolle, ob der Kunde sich per Telefon, E-Mail oder Onlineservice an seinen Energieversorger wendet. „Unsere ITK-Systeme stellen dem zuständigen Agenten alle Informationen zu Verfügung, die er zur Bearbeitung des Anliegens benötigt“, erklärt Hertling. Auf Knopfdruck stehen Vertragsdaten, Kundenhistorie und wichtige Zusatzinformationen bereit. „Avaya Aura schafft die Basis für zufriedene Kunden und effiziente Kommunikationsprozesse“, urteilt er. Überflüssige Rückfragen entfallen, die Qualität der Auskünfte steigt. Künftig will der Energieversorger

seine Kunden über verschiedene Selfservice-Anwendungen noch enger einbinden und so einen noch besseren Support gewährleisten. „Der Einsatz modernster IT und Kommunikationstechnik ist für einen zukunftsweisenden Kundenservice unverzichtbar“, so Hertling.

In der Bürokommunikation sieht der Leiter ITK - Produktion ebenfalls Effizienzreserven, die es zu heben gilt – beispielsweise mithilfe des Avaya Aura Session Border Controllers. Die SIP-basierte Lösung stellt sämtliche Kommunikationsfunktionen standortübergreifend zur Verfügung und erleichtert somit die Einbindung von Heimarbeitern. „Beste Voraussetzungen, damit wir in Zukunft noch effizienter kommunizieren können“, ist Hertling überzeugt. Immerhin können, Studien zufolge, durch Telearbeit jährlich rund 1.135 Liter Kraftstoff und mehr als 2.700 kg an CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter eingespart werden.



Die RheinEnergie setzt auf Nachhaltigkeit: Das neue Verwaltungsgebäude verbraucht so gut wie keine Energie, auch in der Kommunikationstechnik achtet das Unternehmen auf „Green IT“.

„Avaya Aura deckt sämtliche Anforderungen an funktionelle, flexible und zukunftsorientierte Kommunikationsprozesse ab, vereinfacht die IT-Landschaft und senkt Betriebskosten.“

Uwe Kreuter, Geschäftsführer,
CCT Deutschland GmbH

Über Avaya

Avaya ist ein führender Anbieter von Lösungen für vertrauensvollen Kundendialog – „Customer Engagement“ – und effiziente Zusammenarbeit – „Team Engagement“ – und das über eine Vielzahl von Kanälen auf verschiedenen Geräten. Avaya Lösungen verbessern die Kundenerfahrung, erhöhen die Produktivität und steigern die Wirtschaftlichkeit. Die weltweit führenden Contact Center- und Unified Communications-Technologien sowie Services sind in einer Vielzahl flexibler Vor-Ort- oder Cloud-Lösungen verfügbar und lassen sich einfach in die Applikationen anderer Anbieter integrieren. Die Avaya Engagement Development Plattform ermöglicht Kunden und Partnern die Entwicklung und Anpassung von individuellen Geschäftsapplikationen, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Avayas Fabric-basierte Netzwerk-Lösungen vereinfachen und beschleunigen die Integration von geschäftskritischen Anwendungen und Services. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de.

Lösungen und Produkte

Avaya Aura® Session Manager

Avaya Aura® Communication Manager

Interaction Center

Avaya Aura® Experience Portal

Avaya-IP-Telefone

Avaya Aura® Session Border Controller

ÜBER DIE RHEINENERGIE AG

Mit rund 3.200 Mitarbeitern zählt die RheinEnergie AG zu den großen regionalen Energie- und Trinkwasserversorgern in Deutschland. Sie trägt Verantwortung für rund 2,5 Millionen Menschen, für Industrie, Handel und Gewerbe bei der Versorgung mit Energie und Trinkwasser in der rheinischen Region. Dabei greift sie auf mehr als 140 Jahre Wissen und Erfahrung zurück. Weitere Informationen finden Sie auf www.rheinenergie.com.

ÜBER DIE CCT GMBH

Die CCT GmbH ist einer der Vorreiter für Multimedialösungen für das Kundenerlebnis. Auf der Grundlage von Avaya-Technologie hilft CCT Unternehmen dabei, mit der neuen Kundengeneration auch über Social Media, Chat und Video zu kommunizieren. CCT unterstützt die Mitarbeiter im Contact-Center, sich den veränderten Kommunikationsgewohnheiten der Kunden anzupassen, sodass Unternehmen ihre Contact-Center-Kosten senken und engere Kundenbeziehungen aufbauen können. Weitere Informationen finden Sie unter www.cct-solutions.com/de/.

© 2015 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

UC7611GE · 05/15 · FAFALTER GmbH · Änderungen vorbehalten.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.