



## **Festo AG & Co. KG setzt auf innovative Kommunikationswege im Contact Center**

**Vereinfachung der Prozesse, Integration des CRM dank modernster Kommunikationstechnologie und innovativer, weltweiter Contact Center Implementierung**

### **Festo auf einen Blick**

Im Zuge der Digitalisierung richtet sich Festo, als weltweit führender Anbieter von Automatisierungstechnik und technischer Bildung, mit seinen Produkten und Services auf die smarte Produktion der Zukunft aus. Seit über 60 Jahren ist das 1925 gegründete unabhängige Familienunternehmen mit Sitz in Esslingen a.N. Impulsgeber in der Automatisierung und hat sich mit einem einzigartigen Angebot zum Weltmarktführer in der technischen Aus- und Weiterbildung entwickelt. 300.000 Kunden in der Fabrik- und Prozessautomation weltweit vertrauen auf die pneumatischen und elektrischen Antriebslösungen des Unternehmens. Festo Didactic bietet darüber hinaus modernste Qualifizierungslösungen für Industrieunternehmen und Bildungseinrichtungen in aller Welt. Die Festo Gruppe erzielte im Geschäftsjahr 2016 einen Umsatz von 2,74 Mrd. Euro und ist mit 18.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an 250 Standorten weltweit präsent. 8 % vom Umsatz fließen jährlich in die Forschung und Entwicklung.

### **Kommunikation und Contact Center „a main topic“ bei Festo**

Als stark international agierendes Unternehmen ist das Thema Zusammenarbeit und Erreichbarkeit, möglichst basierend auf Standards, ein zentrales Thema bei Festo.

Die Zielsetzung war, die Kommunikationsstruktur zu verbessern und zu vereinheitlichen, d.h. Systeme, wie weltweit verteilte Telefonanlagen, Videokonferenztechnologien sowie Web-Conferencing Tools zu vereinheitlichen und ein massentaugliches Kommunikationssystem bereitzustellen.

Aus diesem Grund entschied sich Festo im Jahre 2012 Lync / Skype for Business als weltweite Kommunikationsplattform einzusetzen. Derzeit sind 12.000 Skype for Business User, sowie 9 Enterprise Voice Server an insgesamt 100 Standorten, in 50 Ländern bereits erfolgreich in Betrieb. Im Ergebnis erhielt Festo mit Skype for Business eine hochstandardisierte und stabile Umgebung, die es zulässt weltweit Kommunikationsanwendungen schnell auszurollen und höchst effektiv zu betreiben.

Im nächsten Schritt galt es eine neue und innovative Contact Center Technologie zu evaluieren, die sowohl auf der Skype for Business Kommunikationsplattform weltweit einsetzbar ist, als auch die Nutzung des SAP CRM, als führende Anwendung für die Contact Center Agenten erlaubt. Bislang betrieb Festo seit dem Jahr 2000 ein Contact Center auf Basis von Genesys an weltweit verschiedenen TK-Herstellern in 28 Ländern, an 41 Standorten.

Nach eingehender Evaluierung fiel im Dezember 2015 die Entscheidung, ein Voxtron Contact Center auf Basis von Skype for Business, gemeinsam mit IP Dynamics zu implementieren. Dabei war entscheidend, dass IP Dynamics, in der Lage war die Integration Contact Center mit Skype for Business und SAP CRM in einer Pilotphase zu zeigen.

### ***„Zitat Herr Scholz, warum Festo sich für die IPD Dynamics entschieden hat“***

***Bei der Auswahl des Anbieters hat uns die Kompetenz und die Flexibilität von IP Dynamics überzeugt. Diese beiden Kriterien waren mit ein entscheidender Faktor für den Implementierungspartner IP Dynamics.***

Die besondere Herausforderung des Projektes bestand aus mehreren technischen, organisatorischen und fachlichen Aspekten, die es zu überwinden galt:

- Projektlaufzeit nur 18 Monate für den Roll out von 650 Agenten in 28 Ländern weltweit (Europa, Asien und Nordamerika)
- Skype for Business als Kommunikationsplattform, Voxtron Contact Center und SAP CRM Integration
- Abbildung komplexer Statistiken und Reports auf Basis von SAP BI



## Projekt mit Leuchtturmeffekt

Bei Betrachtung der momentanen Kommunikationslandschaft, hat das beschriebene Projekt (Skype for Business Plattform mit SAP CRM – und Contact Center Integration), in der Größenord-



nung von Festo, einen gewissen Leuchtturmeffekt. Dies resultiert daraus, dass Festo eine erfolgreiche Vorreiterrolle in der sich wandelnden Kommunikationslandschaft eingenommen hat, was mit großem Interesse im Markt zur Kenntnis genommen wird.

Die Zielsetzung den Roll-out in Q2 2017 beendet zu haben wurde erreicht. Alle Standorte (Deutschland, Schweiz, Norwegen, Schweden, Dänemark, Finnland, Italien, Spanien, Frankreich, Türkei, Belgien, Südafrika, Österreich, Polen, China, Slowakei, Tschechien, Malaysia, Ungarn, Südkorea, Kanada, Indien, Großbritannien, Brasilien, Mexico, Niederlande und Russland) sind in Betrieb.

### *„Zitat Herr Schlichthärle zum Thema Kosten / Nutzen “*

**Der Kosten / Nutzen Faktor in dem Projekt stellt für Festo einen hohen Wert dar. Mit der Anwendung Voxtron in Verbindung mit Skype for Business ist für Festo ein Meilenstein umgesetzt worden. Dieser Meilenstein bedeutet für das Unternehmen Einsparungen mit gleichzeitiger Erhöhung der Möglichkeiten im Contact Center Umfeld.**

*Für weitere Informationen zum Projekt sprechen Sie uns gerne jederzeit an: [info@ipdynamics.de](mailto:info@ipdynamics.de)*