



Microsoft Teams im Contact Center – ein Pionierprojekt

Für die nordrhein-westfälische Fahrradmarke ROSE Bikes hat IP Dynamics eine Contact-Center-Integration von Microsoft Teams realisiert. Heute nutzen rund 45 Mitarbeitende die moderne Kommunikationsplattform und verarbeiten täglich bis zu 400 Anrufe. Dank der VoIP-Lösung genießen sie in ihrem Arbeitsalltag maximale Flexibilität.

Zukunftssichere Kommunikationslösung gesucht!

Das traditionsreiche Familienunternehmen ROSE Bikes GmbH beschloss im Jahr 2021, von einer herkömmlichen Telefonanlage auf Microsoft Teams zu wechseln. Den Entscheidungsträgern war schnell klar, dass sie dieses Vorhaben gemeinsam mit IP Dynamics realisieren wollten.

„Uns verbindet eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Wir wissen einfach, dass wir uns auf das Know-how von IP Dynamics verlassen können“, so Daniel Vollmer, Director IT bei ROSE Bikes.

ROSE Bikes setzt bereits seit vielen Jahren ein Voxtron Communication Center (VCC) ein. Das System verfügte zwar schon seit jeher über eine Telefonieanbindung, jedoch lag der Fokus bislang vorrangig auf der Bearbeitung eingehender E-Mails. Als die bestehende Telefonanlage von Alcatel schließlich ihren End-of-Life-Zeitpunkt erreichte, entschied sich ROSE Bikes zu einem Wechsel der Telefo-

ROSE

Rose Bikes ist eine kundenzentrierte Fahrradmarke aus Bocholt (NRW), die sich zur Aufgabe macht, Menschen einzigartige Bike-Abenteuer zu ermöglichen. Der Fokus des 480 Mitarbeiter starken Familienunternehmens liegt auf eigenen, hochwertigen Mobilitäts- und Performance-Radprodukten, die am Firmensitz entwickelt, montiert und europaweit vertrieben werden.

Das mehrfach prämierte Unternehmen ist führend im Omnichannel-Handel und verbindet Online- und Offline-Touchpoints in Sachen Kuratation, Beratung und Service. Das breite Produkt- und Serviceangebot ist online und stationär in den ROSE Stores in Deutschland von Bocholt über Köln und Berlin bis München sowie in der Schweiz am Zürichsee und in zahlreichen Kooperationsgeschäften erlebbar.

VOXTRON 

 Microsoft Teams

niumgebung auf Microsoft Teams. Die Entscheidung für die Kommunikationsplattform von Microsoft lag nahe, da ROSE Bikes auch schon andere Anwendungen der Micro-

noch immer limitiert. Microsoft bietet zwar eine Schnittstelle an, lässt jedoch nach heutigem Stand nur einen begrenzten Funktionsumfang zu. ROSE Bikes war sich dieser

Schwierigkeiten bewusst und bereit, die technischen Möglichkeiten gemeinsam mit IP Dynamics auszuloten und Pionierarbeit zu leisten.



Das Pionierprojekt

Im Rahmen des Projekts hat IP Dynamics zunächst ein Update des VCC auf die Version 19 durchgeführt. Dieses Update führte zu einer Stabilitätssteigerung des VCC und dessen Client. Anschließend wurde zum Jahreswechsel 2021/2022 die Migration auf Microsoft Teams vollzogen. Die Contact-Center-Integration wurde über die Graph API realisiert. IP Dynamics verfügt als langjähriger Microsoft-Gold-Partner über umfassende Erfahrungen mit

der Produktwelt von Microsoft. Speziell hinsichtlich der Contact-Center-Integration befinden sich die Spezialisten von IP Dynamics in einem regelmäßigen konstruktiven Austausch mit den verantwortlichen Abteilungen des Remonder Konzerns.

soft-365-Welt nutzte. Unter anderem wurde Microsoft Teams bereits für interne Chat-Unterhaltungen und Calls genutzt. Zudem wurde die Entscheidung durch die Erfahrungen begünstigt, die ROSE Bikes in der Pandemie beziehungsweise während der Lockdowns gesammelt hatte. Eine VoIP-fähige, vollständig über den PC nutzbare Kommunikationslösung wie Microsoft Teams sollte den Mitarbeitenden in Zukunft einen nahtlosen Wechsel zu mobilem Arbeiten ermöglichen.

Um auch externe Anrufe, wie zum Beispiel eingehende Service-Calls, über Microsoft Teams bearbeiten zu können, sollte die Plattform in

das bestehende Contact Center integriert werden. Hierin lag die größte Herausforderung des Projekts. Die Möglichkeiten für eine Contact-Center-Integration von Microsoft Teams sind

das bestehende Contact Center integriert werden. Hierin lag die größte Herausforderung des Projekts. Die Möglichkeiten für eine Contact-Center-Integration von Microsoft Teams sind

Angesichts der Herausforderungen, die das Projekt mit sich brachte, erwiesen sich diese Erfahrungen und Insider-Kenntnisse als äußerst hilfreich. Darüber hinaus haben die Kollegen von ROSE Bikes und IP Dynamics eng zusammengearbeitet und sich regelmäßig abgestimmt.

„Der schnelle und direkte Austausch mit IP Dynamics hat

uns sehr geholfen. Sobald wir ein Problem identifiziert hatten, sind wir gemeinsam in die Analyse und Lösungsfindung gegangen“, erklärt der bei ROSE Bikes verantwortliche Projektleiter Marcel Schonewille.

„Wir wissen einfach, dass wir uns auf das Know-how von IP Dynamics verlassen können“

- Daniel Vollmer, Director IT bei ROSE Bikes



Maximale Flexibilität

Heute sind die „Kinderkrankheiten“ des Systems größtenteils auskuriert. Bei ROSE Bikes kommunizieren rund 45 Mitarbeitende und Service-Agenten über Microsoft Teams. Sie steuern alle Anrufe, die über die Service-Hotline eingehen und durch das VCC geroutet werden, vollständig über ihren Microsoft-Teams-Client. Insgesamt gehen während der Kontaktzeiten bis zu 400 Anrufe pro Tag ein. Sobald ein Mitarbeiter über Microsoft Teams einen Anruf annimmt, der ihm über das VCC zugestellt wird, passt sich sein Präsenzstatus im Contact Center entsprechend an. Er ist dann für die Dauer des Anrufs und der Nachbearbeitungszeit nicht verfügbar. Natürlich können die Mitarbeitenden ihre aktiven Gespräche in Microsoft Teams auch wie gewohnt weiterleiten und halten. Oder sie schalten im Bedarfsfall weitere Kollegen hinzu. Für die Mitarbeitenden ist es sehr komfortabel, dass die gesamte Anrufsteuerung über eine Plattform erfolgt und sie die gewohnte Umgebung des Microsoft-Teams-Clients nicht verlassen müssen.

Bei Direktanrufen, die nicht über die Service-Hotline, sondern über die persönliche Rufnummer eines Mitarbeiters eingehen, kann der Status des Mitarbeiters nach heutigem Stand leider noch nicht im Contact Center dargestellt werden. Sobald Microsoft diese Funktionalität über die Schnittstelle bereitstellt, ließe sie sich jedoch problemlos

in das laufende System von ROSE Bikes integrieren.

„Heute sind wir sehr glücklich, dass wir das Abenteuer zusammen gemeistert haben. IP Dynamics stand uns bei der Migration auf Microsoft Teams jederzeit mit Rat und Tat zur Seite, sodass wir das Projekt trotz aller technischen Hürden zum Erfolg führen konnten“, resümiert Daniel Vollmer zufrieden.

Die Mitarbeitenden bei ROSE Bikes freuen sich über die hinzugewonnene Flexibilität. Sie sind ab sofort nicht mehr an ihre Arbeitsplätze im Büro gebunden, sondern können ortsunabhängig arbeiten. Dank des komfortablen Soft Clients von Microsoft Teams benötigen sie lediglich ein Notebook, ein Headset und einen Internetzugang, um Telefonate zu führen.

Und auch ROSE Bikes bleibt flexibel, schließlich kann die neue Lösung im Bedarfsfall schnell und problemlos hochskaliert werden. So kann das Unternehmen jederzeit auf neue Anforderungen und Situationen reagieren.



Noch Fragen?

Sprechen Sie uns für weitere Informationen zu diesem Projekt gerne jederzeit an: info@ipdynamics.de