



byon
communicate



Unternehmensgruppe
Freiheit & Effizienz für Ihren mobilen Arbeitsplatz

Referenzprojekt

Die BPV Unternehmensgruppe kommuniziert mit Lösungen von byon vollständig über Microsoft Teams

Die BPV Unternehmensgruppe gestaltet für nationale und internationale Unternehmen aller Größen und Branchen zukunftsorientierte Infrastrukturen für den mobilen Arbeitsplatz. Ganz nach dem Motto „Freiheit & Effizienz für den mobilen Arbeitsplatz“ bietet die BPV Gruppe Lösungen von Hardware-Leasing für Mobile Devices wie etwa Tablets bis zur Standortvernetzung über MPLS und SD-WAN-Lösungen. Die Corona-Pandemie hat das Bedürfnis nach Beratung und Tools für Homeoffice und Co. stark ansteigen lassen. Die interne und externe Erreichbarkeit der Support Teams spielt mehr denn je eine entscheidende Rolle. Für ein intelligentes Anrufmanagement vertraut die BPV Unternehmensgruppe auf die virtuelle ACD von byon (byon vACD). Dank eines dazugehörigen SIP-Trunks für Microsoft Teams kann sie sogar ihre vollständige Kommunikation über die Kollaborationsplattform abbilden.

Die Aufgabenstellung

„Die Arbeit unserer Support Teams zeichnet sich dadurch aus, dass sie Kundenanliegen mit Herzblut beantworten. Die Anrufer gelangen nicht erst über einen komplizierten Sprachcomputer an den richtigen Ansprechpartner“, erklärt Philipp Jördens, Leitung technischer Support bei der BPV GmbH. „Eine intelligente Anrufverteilung und die Verwendung von nur einem Client, in unserem Fall Micro-

soft Teams, ist für uns von großer Bedeutung. Wir analysieren unser Call-Management regelmäßig auf Erreichbarkeit, Länge der Wartedauer und Länge der Gespräche. Denn wir wollen eine empfindungslose Callcenter-Atmosphäre verhindern. Zudem ist gerade in Zeiten der Corona-Pandemie eine Übersicht im Kommunikationssystem entscheidend, welche Kollegen wann verfügbar sind.“

Die Vorgehensweise

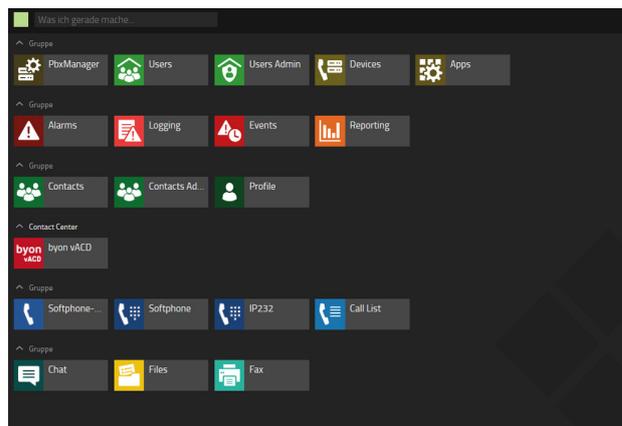
Die moderne Multichannel-Contactcenter-Lösung aus der Cloud von byon ist individuell und intensiv auf die Bedürfnisse der BPV Unternehmensgruppe abgestimmt. „Für die Organisation war die native Einbindung von Microsoft Teams in die vACD ein wichtiger Aspekt, sagt Tobias Axt, Sales Manager bei byon. „Die User haben sich durch die Corona-Pandemie so an das Arbeiten mit Microsoft Teams gewöhnt, dass das Telefonieren mit der byon-Lösung intuitiv funktioniert. Die Konzeption und Durchführung des Projekts sowie die Schulungen und Einführungen haben in partnerschaftlicher und vertrauensvoller Zusammenarbeit mit der BPV Unternehmensgruppe stattgefunden. So gab es keine Schwierigkeiten beim Rollout der byon vACD in Verbindung mit dem SIP-Trunk für Microsoft Teams.“

Die BPV Unternehmensgruppe ist seit 2019 Vertriebspartner von byon. Seit Ende des vergangenen Jahres vertraut die Organisation aus Unna auf das Anrufmanagement der byon vACD und der Telefonie-Lösung SIP for Teams. Das Projekt wurde innerhalb von nur zwei Monaten in der finalen Umsetzung realisiert.

„Bereits in der Testphase konnten wir uns von der Performance und der Einfachheit der Bedienung der byon vACD sowohl als User als auch als Admin selbst überzeugen“, sagt Philipp Jördens. „Es war ein sehr angenehmes Projekt und wir sind ein gut eingespieltes Team. Vor allem weil sich byon individuell auf die Wünsche seiner Kunden einstellt und der technische Support extrem schnell auf Nachfragen reagiert.“

Das Ergebnis

Dank der Nutzung von Microsoft Teams als „One Surface Tool“ können die Mitarbeiter der BPV Unternehmensgruppe nicht nur intern per Call, E-Mail, Chat, etc. kommunizieren. Die Support Teams sind auch für externe Anrufer erreichbar. Calls können an andere Mitarbeiter weitergeleitet und für Schulungszwecke aufgezeichnet werden. Daneben sind auch der Einkauf, das Marketing und die Teamleitung für Externe über Microsoft Teams erreichbar. „Insbesondere mittelständische Unternehmen schätzen es, wenn sie ihre Kontaktpersonen noch klassisch über eine Festnetznummer erreichen können“, so Jördens. Die vACD App erlaubt es den Mitarbeitern der BPV GmbH, die Anrufmanagement-Software direkt aus Microsoft Teams zu starten. Dank des Abgleichs zwischen dem vACD-Server und der Bereitschaftsanzeige von Teams bekommt kein Agent doppelte Anrufe. Er kann fokussiert ein Anliegen nach dem anderen bearbeiten.



„Mit dieser Arbeitsweise bilden wir selbst den perfekten Use Case für unsere Kunden ab und können sie mit Erfahrungswerten beraten,“ sagt Jördens. „Das System ist so aufgebaut, dass wir neue Projekte flexibel über Schnittstellen koppeln können. Dadurch lassen sich ohne großen Aufwand und Konfiguration wertvolle Synergien nutzen.“

Die BPV Unternehmensgruppe hat dank dieser Kommunikationsstruktur Zeit für ihre Kernaufgaben. Das Handling verschiedener Kommunikationsmodule fällt für die Mitarbeiter weg. Sie können sich in vollem Umfang auf die Bedürfnisse ihrer Kunden nach grenzenloser Mobilität konzentrieren. Die Mission: #mobileworkplace