



## Hochverfügbarkeit im Service Center:

Die Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH setzt auf modernste Kommunikation

Die Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH, kurz SÜC, versorgt rund 60 000 Haushalte und etwa 1000 Gewerbekunden mit Energie. Vom nordwestlichen Oberfranken bis nach Thüringen ist die SÜC erster Ansprechpartner, wenn es um Strom, Wasser und Wärme geht. Auch Mobilität, schnelles Internet und E-Ladesäulen gehören zum Portfolio. Rund 400 Mitarbeiter kümmern sich bei der SÜC darum, dass der Stadtbusverkehr reibungslos läuft, das Coburger Erlebnisbad inklusive Saunalandschaft gut temperiert ist und die Einwohner jederzeit mit Gas, Fernwärme und Wasser versorgt sind. Folglich muss der regionale

Versorgungsbetrieb rund um die Uhr erreichbar sein. Um Hochverfügbarkeit garantieren zu können, hat sich das Unternehmen für eine moderne Telefonplattform entschieden.

Unterstützung erhielt das kommunale Unternehmen dabei von der TeleSys Kommunikationstechnik GmbH – dem größten Systemhaus Nordbayerns. Anspruchsvolle Umsetzungsprojekte, wie die auf Hochverfügbarkeit ausgerichtete Kommunikation der SÜC, gehören zu den Steckenpferden des im oberfränkischen Breiten-güßbach ansässigen Digitalisierungsexperten. Mehr als 25 Jahre Branchenerfahrung, eine ausgewiesene Expertise im Bereich Contact und Service Center sowie die regionale Nähe zur Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH machten TeleSys zum idealen Partner auf dem Weg zur Kommunikation 4.0.

## 24 / 7 / 365: Hochverfügbarkeit als oberste Prämisse

Ein Gasleck? Eine Stromstörung? Oder ein Rohrbruch? Bei Störungen in der Energie- und Wasserversorgung ist sofortiges Handeln gefragt. Nur so lassen sich weitreichende Schäden verhindern. Folglich muss das Contact Center der SÜC an sieben Tagen pro Woche 24 Stunden erreichbar sein. Eine moderne Telefonan-

lage gilt dabei als Herzstück der Service-Einheit. Um noch leistungsfähiger und kundenorientierter zu werden, entschied sich die SÜC für die Virtualisierung der bestehenden Telefonie: und das Service Center durch eine optimierte Anrufannahme noch leistungsfähiger machen.

*Die Migration von unserer HiPath4000 auf die OpenScape4000 mit UC hat uns ins moderne Zeitalter der Telefonie katapultiert. Uns haben sich neue Komforts sowie Möglichkeiten aufgetan, auf die wir heute nicht mehr verzichten wollen.*



## Projektumsetzung unter erschwerten Bedingungen

Unmittelbar nach dem ersten Corona-Lockdown begann die SÜC mit der Suche nach einem geeigneten System. Unter zahlreichen Anbietern, darunter auch viele namhafte Systemhäuser, qualifizierte sich die TeleSys Kommunikationstechnik GmbH zusammen mit nur einem weiteren Wettbewerber für das finale Bietergespräch – und konnte sich mit seiner Expertise

und der regionalen Nähe schließlich durchsetzen. Doch mit der Beauftragung im Herbst 2020 ging auch der zweite Corona-Lockdown einher. Die gesamte Projektumsetzung war durch Reise- und Kontaktbeschränkungen geprägt. Daher fanden die Kommunikation und auch die Installation der Telefonplattform fast ausschließlich digital statt. Keine leichte Aufgabe bei einem Projektteam, das auf beiden Seiten aus je zehn Mitarbeitern unterschiedlichster Abteilungen bestand.

## Kompetente Unterstützung durch 3Plan

Die 3Plan AG war bei der Projektumsetzung „auf Distanz“ eine wertvolle Unterstützung! Das Planungsbüro hatte der Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH bereits bei der Ausarbeitung des Soll-Konzepts, bei der Projektausschreibung und bei der Anbieterauswahl zur Seite gestanden. Vertraut mit den Wün-

schen und Rahmenbedingungen der SÜC war die 3Plan AG auch für TeleSys ein kompetenter Partner und eine wichtige Verbindung zum Kunden. Der fehlende persönliche Kontakt aufgrund der Pandemie konnte damit ebenso ausgeglichen werden wie der erhöhte Koordinationsaufwand aufgrund der fast ausschließlich virtuellen Zusammenarbeit. Für die TeleSys Kommunikationstechnik GmbH war die Unterstützung des Planungsbüros ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Projektumsetzung.

## Hochmoderne Telefonie-Plattform mit Produkten von Atos Unify

Die neue Telefonie-Plattform der SÜC basiert auf der UC-Lösung OpenScape 4000 von Atos Unify. Konzipiert für Unternehmen mit 300 bis 12 000 Nutzern ist das System bei den Coburger Stadtwerken bedarfsgerecht für circa 500 User ausgelegt. Im gesamten Office-Bereich kommen seither ausschließlich Softphones und Headsets von Jabra sowie Unify-Deskphones aus der

CP700-Modellreihe zum Einsatz.

Von Letzteren konnten sich die Mitarbeiter der SÜC im Rahmen eines Feldtests überzeugen. Alle zwei bis drei Jahre nutzt Unify diese Möglichkeit, um neue Endgerätserien im Praxiseinsatz hinsichtlich ihrer Funktionalität und Belastbarkeit zu überprüfen. Tele-Sys gehört zu den Partnerunternehmen, mit denen Atos Unify bei solchen Feldtests zusammenarbeitet. Das Unternehmen verfügt über die dafür erforderliche Kompetenz und das nötige Know-how, um gezielt nach Verbesserungspotenzialen zu suchen und eventuelle Bugs zu identifizieren.



## Bessere Zusammenarbeit dank Unified Communications

Dank der OpenScape UC Applikation konnte die interne Zusammenarbeit nachhaltig optimiert werden:

- Anrufe lassen sich mittels Computer Telephony Integration (CTI) computergestützt annehmen und weiterleiten; auch Makeln und Vermitteln wird auf Knopfdruck möglich.
- Kurze Abstimmungen finden per Instant Messaging statt. Per Chat bzw. Textnachricht lassen sich wichtige Informationen unkompliziert austauschen.
- Dank Präsenzmanagement ist zudem auf einen Blick ersichtlich, welche wichtigen Kontakte aktuell verfügbar sind und auf welchem Kommunikationsweg man den jeweiligen Ansprechpartner gerade am besten erreicht.



## Maximaler Schutz vor Ausfällen und Cyberangriffen

Mit guter Kommunikation nach innen und außen verbessert die SÜC ihre Prozesse und erhöht die Kundenzufriedenheit. Das gilt insbesondere auch für das Contact Center: Ausfallsicherheit hat daher oberste Priorität. Die SÜC setzt dafür auf OpenScape Contact Center mit 25 Voice Agenten in Kombination mit einem Session Border Controller von Audiocodes.

## High Performance im Contact Center

Abgebrochene Anrufe? Niedrige Problemlösungsrate? Nicht bei der Städtische Werke Überlandwerke Coburg GmbH! Smarte Weiterleitungen und kompetenzbasierte Anrufannahmen sorgen bei der SÜC für maximale Kundenzufriedenheit – trotz schlanker Strukturen. Die Service Agents stehen den Kunden kanalübergreifend per Telefon, E-Mail und Chat mit Rat und Tat zur Seite. Intuitive Bedienbarkeit und ein intelligentes Frontend

Nahtlos eingebunden in die OpenScape-Architektur erfüllt die Anwendung die hohen Sicherheitsstandards des öffentlichen Sektors und sorgt im Hintergrund völlig unauffällig für Transparenz, Risikominimierung und Hochverfügbarkeit: Notrufe werden automatisch identifiziert und priorisiert, sodass sie stets Vorrang vor anderen Anliegen erhalten. Mit dem Alarmserver DAKSpro von Tetronik erfolgt bei Bedarf zudem eine automatisierte Alarmauslösung, beispielsweise bei Störungen in der Energieversorgung.

sorgen für hohe Akzeptanz in der Mitarbeiterschaft. Mit hochverfügbaren Kommunikationsservices, weitreichenden Sicherheitsvorkehrungen und einem innovativen Alarmierungssystem ist die SÜC als kommunales Versorgungsunternehmen gut gerüstet für die Zukunft. Mit der TeleSys Kommunikationstechnik GmbH als starkem Partner direkt aus der Region gelingt es, die UC-Plattform auch in Zukunft punktgenau auf die Kundenbedürfnisse hin auszurichten und dabei gleichzeitig die Anforderungen des Markts und der Mitarbeiter zu berücksichtigen.

## TeleSys Kommunikationstechnik GmbH

Industriering 14  
96149 Breitengüßbach  
Telefon: 09544 925-0  
Fax: 09544 925-100  
E-Mail: [info@telesys.de](mailto:info@telesys.de)

