

Sky Deutschland AG

# Ständige Verfügbarkeit. Zufriedene Kunden. Dank dem Sinch Contact Center für SAP-Anwendungen.

## Unternehmen

- Sky Deutschland GmbH
- Standort: München
- Branche: Medien
- Produkte und Services: Pay-TV
- Umsatz: 2,3 Milliarden Euro
- Kunden: 5,2 Millionen
- Internetadresse: [www.sky.de](http://www.sky.de)
- SaaS Partner: Frings IT Solutions GmbH

## Herausforderungen & Chancen

- Hohes Anruf-Volumen in Spitzenzeiten (z.B. Bundesliga; Champions League)
- Spezifische Anforderungen an das Echtzeit-Monitoring
- Heterogene technische Systeme an internen und externen Callcenter-Standorten
- Flexibilität und schnelle Skalierung von zusätzlichen Ressourcen zu Stoßzeiten
- Implementierung eines all IP-basierten Contact Centers
- Virtuelle Vereinigung interner und externer Call-Center Standorte
- Steigerung der Servicequalität
- Integration in andere IT-Systeme

## Lösungen und Services

Sinch Contact Center für SAP

## Entscheidung für Frings

- Kompetenz und Erfahrung aus einer Vielzahl an Projekten
- Flexibilität und Zuverlässigkeit
- Hohe Verfügbarkeit des Contact Centers
- Vollständig Web-Technologie basiert
- Umfangreicher Funktionsumfang/Routinglogik
- Leichte Skalierbarkeit der Lösung
- Deutscher 24x7x365 Support
- SaaS-Betriebsmodell

## Highlight der Lösung

Realisierung als flexibel skalierbare SaaS-Lösung mit SLA

## Nutzen

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch permanente Verfügbarkeit und einen gestiegenen Automatisierungsgrad
- Kostensenkung durch kürzere Gesprächszeiten und effizientere Prozesse
- Optimalere Ressourcenauslastung durch virtuelle Zusammenlegung der Call-Center-Transaktionen
- Einfache Skalierung durch zusätzliche Agenten, unabhängig vom physikalischen Standort, in Spitzenzeiten
- Echtzeit-Monitoring unterstützt sekundengenaue Analysen von KPI's



Sky Deutschland AG

## Bis zu 1.100 Call-Center-Agenten sind an den verschiedenen Standorten zu Spitzenzeiten im Einsatz. Die Contact-Center-Lösung von Sinch sorgt für beste Service-Qualität und massive Kosteneinsparungen.

Der Abo-Fernsehsender SKY führte mit dem Sinch Contact Center für seine SAP-Anwendungen zwölf firmeneigene und externe Call-Center-Standorte zu einer virtuellen Einheit zusammen. Durch verkürzte Gesprächszeiten, optimierte Ressourcenauslastung und die Nutzung von Datenleitungen für Sprachkommunikation erzielt SKY Einsparungen im Millionenbereich.

Die Sky Deutschland GmbH ist ein deutscher Medienkonzern mit Sitz in Unterföhring bei München. Das Unternehmen betreibt über seine Tochtergesellschaft Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG ein Pay-TV-Angebot. Der renommierte Bezahlfernsehsender verdankt die steigenden Abonnentenzahlen einer attraktiven Programmvielfalt und einem erfolgreichen Kundenservice.

Im 24-Stunden-Betrieb werden in den firmeneigenen und externen Contact-Centern des Münchener Unternehmens telefonische Anfragen zu Angeboten und Abo-Verträgen sowie zu technischen Fragen zu Receivern für den digitalen TV-Empfang entgegengenommen. Bis zu 1.100 Call-Center-Agenten sind an den verschiedenen Standorten zu Spitzenzeiten, wie Weihnachten und bei Sport-Highlights, im Einsatz.

Allein im vergangenen Jahr registrierte Sky 16,8 Millionen Anrufe von Abonnenten: 9,7 Millionen davon waren agentengeführte Anrufe, 7,1 Millionen wurden über ein interaktives Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response (IVR)) angenommen.

### Der Marktführer mit erstklassigem Service

Angesichts dieses Mengengerüsts sind ein guter Kundenservice, eine funktionierende technische Hotline und die reibungslose Annahme von Pay-per-View-Bestellungen entscheidende Säulen im Tagesgeschäft. Auf 15 Sportkanälen sendet Sky jährlich 4.500 Std. live und bietet 90 weitere TV-Themenkanäle. Dazu werden pro Jahr ca. 300 Filme als deutsche TV-Premieren gezeigt.

Das Unternehmen verzeichnet in Deutschland und Österreich 11 Millionen Zuschauer

in 4,3 Millionen Abonnentenhaushalten und ist damit Marktführer.

Diesen ausgezeichneten Erfolg erreicht das Unternehmen mit einer kundenorientierten Geschäftsstrategie. Sky realisiert eines der größten IP-basierten Call-Center Europas. Um die Anfragen der Abonnenten noch effizienter bearbeiten zu können und bei Bedarf nahtlos an den technischen Kundendienst zu übergeben, wurde die technische Erneuerung der Call-Center-Strukturen notwendig. Sky suchte ein zukunftssicheres System, das mit modernster Voice-over-IP-Technologie alle Anfragen zentral verwalten kann.

Die Münchener entschieden sich für die Contact Center von Sinch für SAP-Anwendungen, weil das IP-basierende System alle funktionalen Anforderungen erfüllte und als skalierbare Lösung verfügbar war.

„Wir wollten eine anpassungsfähige Kommunikationsplattform, die uns die flexible, zügige und kostengünstige Bearbeitung aller Anfragen ermöglicht. Sinch Contact Center hat uns überzeugt.“, kommentiert Sky die Entscheidung für die neue Lösung.

### Aus zwölf mach eins

Sukzessive wurden alle zwölf Standorte auf die IP-basierende

Kommunikationslösung

umgestellt und zu einem einzigen virtuellen

Contact-Center vernetzt.

Die tiefe Integration in

die SAP-Anwendungen war der Treiber für einen tiefgreifenden Innovationsprozess.

Heute ist das Servicecenter ein zentraler Kommunikationsknotenpunkt, bei dem

sich firmeneigene und externe Ressourcen gleichermaßen einloggen. Zu Stoßzeiten

kann Sky ohne großen Aufwand die Zahl der Agenten kurzfristig an den Bedarf

anpassen oder zusätzliche Dienstleister einbinden. „Mit den Verwaltungsfunktionen

können wir von jetzt auf gleich neue Agenten am System anmelden.“, lobt Sky

die neu gewonnene Flexibilität im Ressourcenmanagement.

### Optimale Auslastung der Standorte

Die Verteilung der Anrufe erfolgt über das Call-Center-System auf den nächsten freien

Agenten – unabhängig davon, an welchem Standort er sich befindet. Bis dato wurden

die Anrufe nach vorgegebenen Kriterien

prozentual auf die Call-Center-Standorte

verteilt. Mit den intelligenten Routing-Funktionen vom Sinch Contact Center

konnte Sky die Wartezeiten für den Kunden

erheblich verkürzen. Kürzere Bearbeitungszeiten und Kostenersparnisse.

Weitere Kosteneinsparungen sicherte

sich Sky mit der Nutzung von Daten- statt

Telefonleitungen. Ferner werden durch den

Einsatz von diesem Contact Center pro An-

rufer bis zu zwanzig Sekunden eingespart, da den Agenten das Profil des Abonnenten bereits vor Beginn des Gespräches vorgeblendet wird.

Durch die Rufnummernerkennung und die Verknüpfung mit dem bereits installierten

interaktiven Sprachdialogsystem wissen die Agenten heute bei 80 Prozent der Anrufer

vorab Bescheid. Das führt zu noch

mehr Effizienz in der Gesprächs-

abwicklung und reduziert die

durchschnittliche Bearbeitungszeit.

„Unsere Kunden sollen merken, dass Sie bei uns professionelle, unkomplizierte Unterstützung erhalten: schnell, kompetent und individuell.“

Sky Deutschland AG





### **Zusammenfassung**

Sinch Contact Center für SAP ist eine IP-basierte Kommunikationslösung, die alle Funktionen für die kanalübergreifende Geschäftskommunikation bereitstellt. Die Software ersetzt den Parallelbetrieb isolierter Telefonanlagen, die in Call-Centern und für die Unternehmenstelefonie genutzt werden. Durch die logische Zusammenschaltung unterschiedlicher Standorte entsteht eine nahtlose Verbindung zwischen verschiedensten Aufgaben-, Wissensträgern und Abteilungen.

### **Leistungsmerkmale**

- Skalierbare Plattform mit innovativer IP-Technologie führt alle Kontaktkanäle zusammen (Fax, SMS, E-Mail, Social Media, Telefon)
- Bedienerfreundliche Oberfläche
- Komfortable Toolbar für alle Telefonaktionen
- Intelligente Routingfunktionen mit individuellem Regelwerk
- Automatisierung eingehender Anrufe durch Interactiv Voice Response (IVR)
- Webbasierte Verwaltungstools
- Echtzeitreporting für Manager (Online-Analysen) sowie periodische Vergleichsstatistiken
- Integration in beliebige Telefonie- und IT-Umgebungen
- Out-of-the-box-Integration mit CRM Interaction Center

**Frings IT Solutions GmbH**  
Hauptverwaltung Düsseldorf  
Kleinhülsen 42 | 40721 Hilden

Tel. +49 (2103) 58 77 -110  
E-Mail: kontakt@frings-it.de

[www.frings-it.de](http://www.frings-it.de)