

## innovaphone Case Study

# Das Luxemburger Callcenter LDL CONNECT SA verwendet jetzt den innovaphone Queue Monitor als Analysetool



## LDL CONNECT SA

Die Firma LDL CONNECT SA ist ein mehrsprachiges Callcenter mit Sitz in Pétange im Großherzogtum Luxemburg mit den Schwerpunkten B2B Telemarketing und Outsourcing von Telefonzentralen.

Um den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden und die Leistungsfähigkeit des Callcenters zu optimieren, setzt das Unternehmen eine innovaphone PBX mit dem innovaphone Queue Monitor zur Anrufanalyse ein.



*Unsere Agenten schätzen die Flexibilität bei der Verwaltung eingehender Anrufe, die Möglichkeit der Anpassung der verfügbaren Leitungen und die Effizienz der Fernwartung. [...] Wir geben der innovaphone Lösung 9 von 10 Punkten! Wie unser Slogan so schön ausdrückt: Die Telefonie ist unsere Kompetenz!*



**Yasmina Belarbi**

Systemadministrator bei LDL CONNECT

---

# LDL CONNECT war auf der Suche nach einer moderneren und zuverlässigeren Lösung

Als Spezialist in Sachen Anrufannahme und mehrsprachiges Telemarketing ist LDL CONNECT seit mehr als 17 Jahren in Luxemburg tätig, nur wenige Kilometer von der belgischen und französischen Grenze entfernt. Ein Team von acht Agenten bearbeitet mit großer Effizienz Anrufe in fünf Sprachen (Luxemburgisch, Französisch, Deutsch, Englisch sowie Portugiesisch). Zu den angebotenen Dienstleistungen gehören das Outsourcing von Telefonzentralen, Telemarketing-Kampagnen, die Nachbereitung von Einladungen, die Verbreiterung von Datenbanken sowie die Erstellung von Kundenzufriedenheitsbarometern für Kunden aus dem medizinischen und Bereich und dem Gesundheitswesen sowie für KMUs und den öffentlichen Sektor.

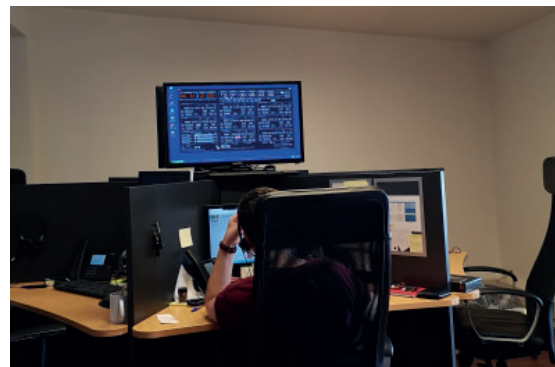
LDL CONNECT verwendete seit 2011 eine veraltete TK-Anlage, die den wachsenden Anforderungen an die Anrufverwaltung nicht mehr gerecht wurde. Auf der Suche nach einer neuen, moderneren und zuverlässigeren Lösung hatte sich der luxemburgische „Créateur de contact“ für eine innovaphone Queue Monitor-Lösung ausgesprochen, die gleichzeitig sicher und auf dem neuesten Stand der Technik ist. „Wir wollten unseren Kunden ein leistungsstarkes Call Center zur Verfügung stellen, das Warteschlangen, Wartenachrichten sowie Anrufbeantworter und eine Queue Monitor-Lösung für unsere wichtigsten Kunden umfasst. Wir bieten maßgeschneiderte, qualitativ hochwertige Dienstleistungen – die neue Telefonielösung sollte natürlich diese Kriterien erfüllen und den Anforderungen gerecht werden“, erklärt Yasmina Belarbi, Systemadministrator bei LDL CONNECT. Das Pflichtenheft beinhaltete darüber hinaus die Implementierung einer Software von ESTOS, eines langjährigen Technologiepartners von innovaphone.

## Implementierung der innovaphone Lösung

Eine innovaphone PBX wurde mit einem innovaphone VoIP-Gateway IP6000 mit 2 PRI-Schnittstellen und SIP aufgesetzt, um volle Redundanz zu gewährleisten. Es handelt sich damit um eine hybride PBX, die über SIP und ISDN und die Möglichkeit eines Backups via PRI verfügt, so dass das Callcenter selbst bei einem Ausfall der Internetleitung weiterhin stets erreichbar wäre. Yasmina Belarbi betont: „Dank des innovaphone Queue Monitors kann jeder unserer Kunden Anrufe bei Bedarf auf eine ihm von der TK-Anlage zugewiesene Nummer umleiten, so dass die Anrufe in der Warteschlange des Kunden ankommen und dann an die Agenten entsprechend weitergeleitet werden. Die Telefone sind über Hotdesking verbunden, so dass sich die Agenten von jedem

### Der Anwender- LDL CONNECT SA aus Luxemburg

- Callcenter
- Spezialist in Sachen B2B Telemarketing
- Beschäftigt rund 10 Agenten



Callcenter LDL Connect

### Die Herausforderung

- Modernisierung des Callcenters durch Queue Monitoring
- Hohe Anforderungen in punkto Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit
- Sicherheit und Redundanz
- Hotdesking für die Agenten

Telefon aus mit ihrem Passwort einloggen können.“ Die Mitarbeiter haben jeweils zwei Durchwahlen, 6xx für ankommende Anrufe und 7xx für ausgehende Anrufe. Die Anrufe werden durch den innovaphone Queue Monitor in jeweils 2 Warteschleifen überwacht. Sämtliche Anrufe werden am Monatsende über die Estos-Software verarbeitet, um Statistiken zu erstellen“, fährt Yasmina Belarbi fort. Ein innovaphone Analogadapter IP22 wird eingesetzt, um analoge Faxgeräte anzubinden. Darüber hinaus sind bei LDL CONNECT 10 innovaphone IP222 Design-Telefone mit intuitiver Bedienung und Jabra-Headsets im Einsatz. Die gesamte Installation dauerte lediglich 2 ½ Tage – einen Tag für die Vorab-Konfiguration und einen Tag für die Installation vor Ort sowie einen halben Schulungstag –, innerhalb derer keine nennenswerten Probleme aufgetreten sind.

## Einfache Callcenter-Verwaltung mit dem innovaphone Queue Monitor

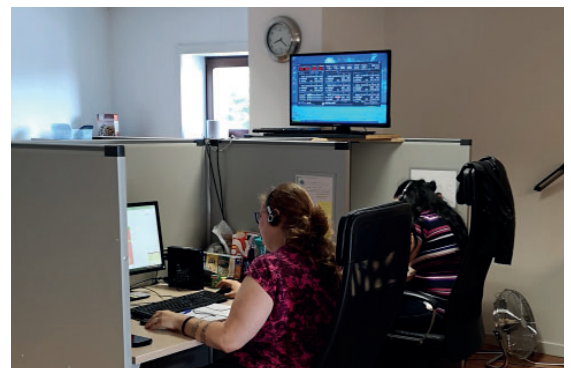
Mit dem innovaphone Queue Monitor (iQM) können Informationen aus der innovaphone PBX in Echtzeit gesammelt und grafisch übersichtlich dargestellt werden. Der iQM ermöglicht eine optimale Beurteilung der Auslastung der Telefonanlage und signalisiert gleichzeitig problematische Belastungsspitzen. Warteschleifen können in Echtzeit überwacht werden, wodurch sofort entsprechend reagiert werden kann. Durch eine Vielzahl von Alarm- und Frühwarnfunktionen können kritische Schwellenwerte durch den iQM identifiziert werden, so dass Engpässe frühzeitig antizipiert und ausgeschaltet werden können und damit sichergestellt ist, dass kein Telefonanruf verlorenggeht. Auf diese Weise können die Agenten bei LDL CONNECT Wartezeiten reduzieren und die Kundenzufriedenheit dadurch verbessern. Der iQM sammelt auch Informationen über die Dauer der Warteschlange, über eingehende Anrufe und vorzeitig aufgelegte Anrufe innerhalb verschiedener Zeiträume. Diese Informationen ermöglichen eine individuelle und aussagekräftige Analyse des Telefonservices.

## 9 von 10 Punkten für innovaphone

Die Verantwortlichen und die Agenten bei LDL CONNECT schätzen die Verbesserungen durch die neue Lösung. „Die innovaphone IP-Telefone sind über Hotdesking mit den Jabra-Headsets, die an den USB-Anschluss auf der Rückseite der Telefone angeschlossen sind, einfach zu bedienen. Unsere Agenten schätzen die Flexibilität bei der Verwaltung eingehender Anrufe, die Möglichkeit der Anpassung der verfügbaren Leitungen und die Effizienz der Fernwartung. Der innovaphone Queue Monitor hat die Qualität unseres Callcenters definitiv verbessert“, sagt Yasmina Belarbi. Auf die Frage nach der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der neuen Lösung antwortet sie: „Wir geben der innovaphone Lösung 9 von 10 Punkten! Wie unser Slogan so schön ausdrückt: Das Telefonieren ist unsere absolute Kernkompetenz!“

### Die Lösung

- innovaphone VoIP-Gateway IP6000 mit Redundanzkonzept
- innovaphone Queue Monitor zur Anrufanalyse
- innovaphone Analogadapter IP22 zur Faxanbindung
- innovaphone Design-Endgeräte IP222, verbunden über Hotdesking



Callcenter LDL Connect

### Die Vorteile für den Kunden

- Leistungsfähiges Callcenter mit Echtzeit-Warteschlangensteuerung
- Durch Identifikation von Engpässen geht kein Anruf verloren
- Sicherheit und Redundanz, auch bei Ausfall des Internets
- Hohe Flexibilität der Agenten durch Hotdesking
- Effiziente Fernwartung

---

## Auf einen Blick



### Der Kunde:

#### LDL Connect

- Callcenter
- Spezialist in Sachen B2B Telemarketing
- Beschäftigt rund 10 Agenten

### Die Herausforderung:

- Modernisierung des Callcenters durch Queue Monitoring
- Hohe Anforderungen in punkto Zuverlässigkeit und Leistungsfähigkeit
- Sicherheit und Redundanz
- Hotdesking für die Agenten

### Die Lösung:

- innovaphone VoIP-Gateway IP6000 mit Redundanzkonzept
- innovaphone Queue Monitor zur Anrufanalyse
- innovaphone Analogadapter IP22 zur Faxanbindung
- innovaphone Design-Endgeräte IP222, verbunden über Hotdesking

### Die Vorteile für den Kunden:

- Leistungsfähiges Callcenter mit Echtzeit-Warteschlangensteuerung
- Durch Identifikation von Engpässen geht kein Anruf verloren
- Sicherheit und Redundanz, auch bei Ausfall des Internets
- Hohe Flexibilität der Agenten durch Hotdesking
- Effiziente Fernwartung

### innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany  
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9  
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2020 innovaphone® AG. (E 06/2020)  
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Weitere innovaphone Case Studies finden Sie unter:  
[www.innovaphone.com](http://www.innovaphone.com)

**innovaphone**   
communicate. connect. collaborate.