

CAESAR im Einsatz: Mehr Transparenz im Arbeitsalltag

NEUE ÄRA DER KOMMUNIKATION BEI DER WBM WOHNUNGSBAU-
GESELLSCHAFT BERLIN MITTE MBH

Mit rund 33.000 Wohnungen in Friedrichshain, Kreuzberg und Mitte ist die WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin Mitte mbH der größte städtische Immobilienanbieter in den Stadtbezirken Mitte und Friedrichshain.

Um in den internen Kommunikationsprozessen mehr Transparenz zu schaffen und um Mieterbelange kurzfristig, schnell und kompetent zu bearbeiten, hat das Unternehmen seine Telefon- und IT-Infrastruktur runderneuert. Durch die enge Verzahnung von Telefonie und PC können die Mitarbeiter nun jederzeit sehen wer verfügbar ist. Bei eingehenden Anrufen haben sie direkten Zugriff auf den entsprechenden Eintrag in der Mieterdatenbank und können schnell reagieren.

„Vor Projektbeginn bestand unsere Infrastruktur aus einer Ende der Achtzi-



WBM
Wohnungsbaugesellschaft
Berlin-Mitte mbH

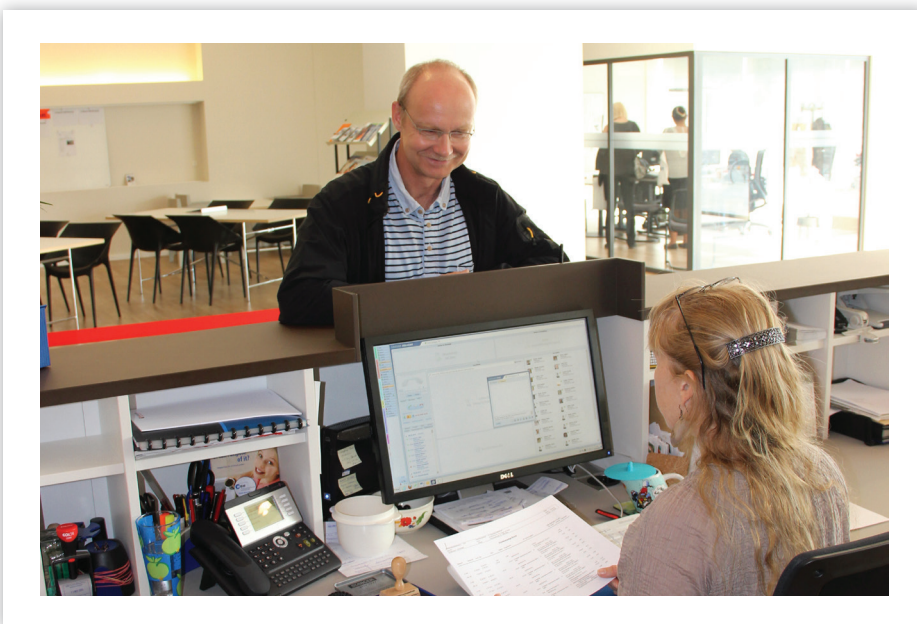
Alle 370 Arbeitsplätze bei der Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH sind mit der CAESAR-Lösung ausgestattet. Um von Beginn an Akzeptanz für das Projekt aufzubauen, wurden die Mitarbeiter frühzeitig mit ins Boot geholt.

ger Jahre angeschafften TK-Anlage, mit der wir reine Telefoniefunktionen abdecken konnten. Der ‚Zug der Konvergenz der Kommunikationstechnik‘ war bisher ohne uns auf der Reise. Es war einfach Zeit auf diesen aufzuspringen“, so Stefan Laux, Leiter des IT-Managements bei der WBM. Ziel war es, eine Lösung zu etablieren, die Geschäftsprozesse und

ITK-Welt optimal miteinander verbindet. Gesucht war ein Unified Communication-Anbieter, der die Integrationsanforderungen einer IBM-Domino-Notes-Infrastruktur präzise bedienen kann, höchste Sicherheitsstandards erfüllt und in einer Citrix-Umgebung ohne Einschränkung läuft. Im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung fiel die Wahl auf CASERIS, im Frühjahr 2013 entschied sich die WBM gemeinsam mit dem Projektpartner Telekom für die Unified-Communication-Lösung CAESAR.

So sieht die eingeführte Lösung aus

Die anstehenden Veränderungen waren umfangreich: Alle 370 Arbeitsplätze wurden mit Unified Messaging und CTI ausgestattet. Die Kollegen können nun von ihrem IBM-Notes-Desktop heraus nicht nur E-Mails, sondern auch Faxe, SMS und Voice-Nachrichten verschicken und empfangen. Jeder User verfügt über einen komfortablen Anrufbeantworter, der in die Mailumgebung integriert ist. Angebunden sind zudem das ERP-System Wodis und das Klicktel-Telefonverzeichnis sowie ein Domino-basiertes Ticket-



Ist ein Mitarbeiter gerade verfügbar? Dank des Präsenzmanagements ist das auf einen Blick ersichtlich.

system. Die Mitarbeiter haben stets Zugriff auf offene Tickets und Kundendaten und können mit wenigen Klicks einen Anruf aufbauen.

Das Thema Präsenzmanagement spielte eine wichtige Rolle: Die Mitarbeiter können nun untereinander sehen, welcher Kollege anwesend ist, ob er telefoniert oder Termine hat. „Uns ist es wichtig, dass die Mitarbeiter die Lösung nutzen, deshalb haben wir sie als Autostart-Programm definiert. Meldet sich nun ein Mitarbeiter über seinen Citrix-User-Terminal an, startet die Anwendung automatisch und die Präsenzinformationen stehen unternehmensweit im System zur Verfügung“, erklärt Laux.

Das Team der WBM legt zudem großen Wert auf Sicherheit und einen reibungslosen Betriebsablauf. „Das war für uns der Grund, das gesamte CAESAR-System redundant auszulegen“, erklärt Laux. Die gesamte Infrastruktur ist in einer Lampertz-Zelle untergebracht und so vor Umwelteinflüssen geschützt. Läuft es dennoch mal nicht rund, können direkt aus der Software heraus Logfiles an den CASERIS-Support geschickt werden.

Mieterservice-Hotline mit CAESAR

Für die Mieterservice-Hotline wurde ein Contact Center eingerichtet. Zu fünf meistern die Empfangsdamen das Anrufaufkommen, durchschnittlich nehmen sie im Monat etwa 2.500 Anrufe an. Als zentrale Anlaufstelle können sie Standardsituationen unmittelbar klären, Anrufe mit Hilfe des Attendant Vermittlungsplatzes weiterleiten oder ein Service-Ticket erstellen. Die Anruferdaten werden mittels CAESAR Connector aus der Mieterdatenbank Wodis direkt an das Ticketsystem übergeben. Die Mitarbeiterinnen können dort direkt das Anliegen erfassen, priorisieren und an den zuständigen Mitarbeiter weiterleiten. Das System liefert stets einen Überblick

WBM

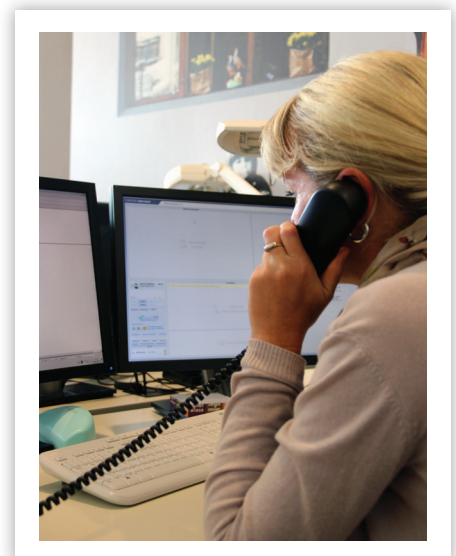
Das Projekt auf einen Blick

- **Telefonanlagen**
Alcatel Omni PCX Enterprise OXE
- **Unified-Communication-Komponenten**
CAESAR UMS, CAESAR CTI, CAESAR Contact Center, CAESAR Attendant, CAESAR 2 GO, CAESAR Conference Server, CAESAR Data Connect
- **Anzahl Lizenzen**
UMS: 370, CTI: 370, CCC: 18 concurrent
- **Groupware**
IBM Domino, Citrix-Farm
- **angebundene Datenquellen**
Wodis ERP für die Wohnungswirtschaft, Klicktel Telefonverzeichnis
- **Projektziele**
Modernisierung der TK-Landschaft unter Berücksichtigung der Citrix-Infrastruktur, Verbindung von Geschäftsprozessen und ITK-Landschaft, Transparenz bzgl. Präsenz und Verfügbarkeit der Mitarbeiter untereinander
- **Lösung und Umsetzung**
Firmenweite Implementierung von UMS und CTI, Etablierung einer Service-Hotline, Telefonzentrale für die Verteilung eingehender Anrufe
- **Nutzen**
erhöhte Produktivität, Arbeitserleichterung in Standardprozessen, Transparenz, bessere Zusammenarbeit untereinander

über offene Vorgänge und deren Bearbeitungsstatus, so dass Supervisoren die Vorgänge im Blick haben.

Mitarbeiter ins Boot holen und Akzeptanz schaffen

Um von Beginn an Akzeptanz für das Projekt aufzubauen, wurden die Mitarbeiter zu einem frühen Projektzeitpunkt mit ins Boot geholt. „Wir haben ein IT-Gremium, in dem wir mit Mitarbeitern aus verschiedenen Abteilungen über aktuelle Anforderungen und Veränderungen sprechen. In dieser Runde wurde die neue IT- und Telefonie-Infrastruktur vorgestellt und durchweg positiv aufgenommen“, erklärt Laux das Vorgehen. Aus diesem Gremium heraus wurden Informationen in die Abteilungen getragen,



Rund 2.500 Anrufe nehmen die Mitarbeiterinnen an der Mieterservice-Hotline pro Monat entgegen. Mit Hilfe der CAESAR Software können sie den Anrufern schnell weiterhelfen.

was für Offenheit und Neugierde gesorgt hat. Auch der Betriebsrat war frühzeitig involviert. Gemeinsam wurden die Anforderungen zum Thema Privatsphäre in einer Betriebsvereinbarung definiert und umgesetzt.

Zum Einführungszeitraum der CAESAR Software gab es ein weiteres Organisationsprojekt: Mehrere Service-Center, die zuvor im Stadtgebiet verteilt waren, wurden zentralisiert im WBM Mieterservice Gebäude nahe dem Berliner Alexanderplatz untergebracht. „Die Kollegen mussten sich untereinander erst einmal kennen lernen. CAESAR hat da eine gute Hilfestellung geboten: In der Partnerleiste waren alle Kollegen nach Abteilungen gruppiert und die meisten haben Fotos eingestellt. Gerade für die Anfangszeit war das sehr hilfreich“, so Laux. Heute ist das System aus seiner Sicht im Arbeitsalltag fest etabliert. Die Kollegen schätzen es, im Arbeitsablauf direkt die Leute zu finden, die sie brauchen. Telefongespräche mit nur einem Klick aufzubauen und die Chatfunktion werden als echte Mehrwerte wahrgenommen.

Der gesamte Einführungsprozess der Unified-Communication-Lösung wurde

durch umfangreiche Schulungen begleitet. Alle User haben an einer zweistündigen Nutzerschulung teilgenommen, in der seitens der CASERIS auf alle alltagsrelevanten Funktionen eingegangen wurde. Zudem wurden erläuternde Videos zur Verfügung gestellt, mit denen sich die User jederzeit selbstständig mit der Lösung vertraut machen konnten. Die Systemadministratoren, die sich um das CAESAR System kümmern, wurden in intensiven Schulungsmaßnahmen fit gemacht.

Ausblick: Alle versorgt und bestens organisiert

Laux bilanziert zufrieden: „Insgesamt sehen wir die UC-Lösung nicht nur als Verbesserung der bisherigen Infrastruktur. Es ist für uns vielmehr eine komplett neue Ära der Kommunikation. Alle Kommunikationswege auf einer Plattform zu haben, ist ein enormer Produktivitätsgewinn und deutlich komfortabler als vorher. Bei der WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin Mitte mbH ist das gesamte CAESAR Produktportfolio im Einsatz, alle Mitarbeiter sind vernetzt, wir sind sehr zufrieden, die Lösung läuft stabil und



Stefan Laux, Leiter des IT-Managements bei der WBM, betreute die Einführung der neuen UC-Lösung.

wird von den Mitarbeitern akzeptiert. CAESAR ist im Arbeitsalltag angekommen. Die Kollegen wollen auf die neue Qualität der Telefonie nicht mehr verzichten.“

Perspektivisch steht der Aufbau einer Contact Center Gruppe für den Bereich IT-Dienstleistungen bevor, mit der die internen IT-Services organisiert werden sollen. Auch ist die Nutzung der Mobility-Lösung CAESAR 2 GO im Bereich der außertariflichen Mitarbeiter in Planung.

IMPRESSUM

CASERIS GmbH
Stefan Preuß, Geschäftsführer
Am Birkenfeld 1-3
52222 Stolberg
+49 2402 7654 321
Redaktion, Layout:
Jutta Doeinck
Jutta.Doeinck@caseris.de

Die Inhalte der CASERIS Notizen sind geistiges Eigentum der CASERIS GmbH. Die Weitergabe an Dritte ist gestattet, sofern der Erhalt des Kontexts gewährleistet wird und die Inhalte stets im Zusammenhang mit der CASERIS GmbH stehen. Änderungen vorbehalten. Alle innerhalb der CASERIS Notizen genannten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweiligen gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer.