



CLAAS setzt bei UC und Contact Center auf IP Dynamics

Landmaschinenhersteller chattet, konferiert und telefoniert mit Skype for Business und Voxtron.

In den Jahren nach dem Ersten Weltkrieg verbesserte der Landmaschinenhersteller CLAAS ein kleines Gerät, das es ermöglichte, Strohballen zuverlässig maschinell zusammen zu binden. Der so genannte „Knoter“ wurde 1921 patentiert und war der Anfang der Erfolgsgeschichte von CLAAS. Heute ist das Unternehmen ein Weltkonzern. 10.900 Menschen in weit über 100 Ländern, auf allen Kontinenten der Erde arbeiten für CLAAS. „Manchmal weiß man gar nicht, wo der Gesprächspartner gerade ist“, illustriert Birgit Duquesne, Leiterin E-Business bei CLAAS, die Zusammenarbeit im Unternehmen. CLAAS-Mitarbeiter arbeiten überregional und virtuell zusammen. Seit vielen Jahren nutzt der Landmaschinenhersteller daher professionelle, digitale Konferenztechnik. Auch Telefon und Chat sind wichtige Werkzeuge in der täglichen Zusammenarbeit.

CLAAS trägt Mitarbeiter-Wünschen Rechnung: Collaboration ab sofort mit Microsoft-Tools

Im Jahr 2014 beschloss CLAAS, im Zuge der IT-Modernisierung, in das Microsoft-Umfeld zu wechseln. Konkret sollte für die E-Mail-Kommunikation Microsoft Outlook und für die Chat- und Konferenz-Funktionalität Skype for Business

CLAAS

Das 1913 gegründete Familienunternehmen CLAAS, mit Hauptsitz im westfälischen Harsewinkel, ist europäischer Marktführer bei Mähdreschern und einer der weltweit führenden Hersteller von Landtechnik.

Zur Produktpalette gehört ebenfalls modernste landwirtschaftliche Informationstechnologie.

CLAAS beschäftigt über 10.900 Mitarbeiter weltweit und erzielte im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz von 3,7 Milliarden Euro.

 Skype for Business

VOXTRON 

zum Einsatz kommen. Die alten Konferenzsysteme bindet CLAAS zunächst in Skype for Business ein und ersetzt sie in den kommenden Jahren Schritt für Schritt durch Surface Hubs von Microsoft und Raumsysteme von Crestron. „Wir tragen damit den Wünschen unserer Mitarbeiter Rechnung. Sie kennen die Microsoft-Tools und die Vorteile von Streaming-Technologien aus dem privaten Umfeld und aus anderen Unternehmen. Diese Erfahrungen bringen sie ins Unternehmen ein“, berichtet Birgit Duquesne.

CLAAS begann im Oktober 2015, in Zusammenarbeit mit IP Dynamics, mit der Umstellung aller Standorte weltweit auf Chat via Skype for Business. Im zweiten Schritt wurde 2016 auch die Konferenzfunktionalität via Skype for Business ausgerollt. 9.500 Mitarbeiter weltweit chatten und konferieren nun mit Skype for Business.

„Wir haben uns durch IP Dynamics sehr gut betreut gefühlt. Mit allem, was mit Telefonie zusammenhängt, bis hin zu den Endgeräten, damit kennt sich IP Dynamics sehr gut aus.“

Umstieg auf IP-Telefonie: Ja, aber bitte sanft

„Im Phasenplan zur Umstellung war von vornherein vorgesehen, dass wir langfristig auch die Telefonie auf Skype for Business umrüsten werden“, so Birgit Duquesne. Telefonie ist allerdings eine andere Größenordnung als Chat, so startete CLAAS im Jahr 2017 zunächst mit einem Pilotprojekt. Am neugeschaffenen Standort der Elektronikentwicklung im niedersächsischen Dissen rollte CLAAS eine komplett IP-basierte Telefonie-Lösung auf Basis von Skype for Business aus. „In Dissen handelte es sich um einen Neubau ohne bestehende Legacy-Architektur. Ideale Bedingungen also für einen VoIP-Piloten“, illustriert Birgit Duquesne.

Auch hier fungierte IP Dynamics als Technologiepartner. „Wir rieten CLAAS dazu, die Mitarbeiter möglichst viel mitentscheiden zu lassen. So werden IP-Telefonie-Projekte unserer Erfahrung nach meistens gut angenommen“, verdeutlicht Mirko Landmann, Skype for Business Consultant bei IP Dynamics. Herr Landmann und sein Team installierten einen Showroom mit möglichen Telefonen und Headsets von Yealink und Polycom. „Dort konnten die Mitarbeiter ausprobieren, wie sie am liebsten arbeiten wollten – per Headset am Computer, mit einem ‚normalen‘ Tischtelefon oder aber Tischgerät und Headset. Das kam gut an“, erinnert sich Mirko Landmann. Viele CLAAS-Mitarbeiter entschieden sich für ein Headset. Einige nutzen auch mehrere Collaboration-Werkzeuge parallel, etwa ein Tischtelefon, über das sie telefonieren und sich in Konferenzen einwählen, und die Screen-Sharing-Möglichkeit in Skype for Business am Rechner. „Screen-Sharing ist eine Funktion, die wir sehr viel nutzen. Fast in jeder Besprechung hat jemand Dokumente vorbereitet“, berichtet Birgit Duquesne.

Erfolgreicher, komplett IP-basierter UC-Pilot am Standort Dissen bahnte den Weg

In Dissen installierte IP Dynamics in Zusammenarbeit mit der IT von CLAAS eine Unified-Communications-Lösung für insgesamt 280 User. Hier sind alle drei Kanäle – Chat, Audio- und Video-Konferenz sowie Telefonie – stringent in einem System auf Basis von Skype for Business realisiert. Über einen zentralen SIP-Trunk ist die Telefoniestruktur komplett IP-basiert abgebildet. Alle Gespräche werden über das CLAAS Netzwerk geroutet. „Die Umsetzung funktionierte problemlos. Wir konnten ja quasi auf der grünen Wiese agieren. Zur Sicherheit war ich aber bei der Inbetriebnahme drei Tage vor Ort, um bei Problemen eingreifen zu können“, fasst Mirko Landmann zusammen.

Das Pilotprojekt am Standort Dissen überzeugte CLAAS, weitere Standorte zeitnah mit IP-Telefonie über Skype for Business anzubinden. Als nächstes folgen die Produktion in Bad Saulgau und der Hauptsitz in Harsewinkel nahe Bielefeld sowie Standorte in Frankreich und Ungarn. Birgit



Duquesne plant bis 2020/21 sämtliche Standorte weltweit mit Telefonie via Skype for Business zu versorgen.

Einzig die Netzwerk-Anbindung muss vorher überarbeitet werden. Hierfür wird eine SD-WAN-basierte Netzwerkarchitektur eingeführt, die Verbesserungen im Bereich Bandbreite und Quality of Service erzielt, weil sich beispielsweise Bandbreiten und Verbindungen anwendungsspezifisch nutzen und priorisieren lassen.

Erste Gewinne: Weniger Zeitverlust bei Telefonie und Konferenzen

Bereits jetzt spürt CLAAS Verbesserungen. „Die Leute erreichen einander schneller“, berichtet Birgit Duquesne. „Weil wir in Skype for Business zum Beispiel sehen können, welchen Status das Gegenüber hat, kann man den günstigen Zeitpunkt des Anwählens besser finden.“ Und auch im Videobereich spürt CLAAS Verbesserungen. „Früher gab es sehr hohe Rüstzeiten: Es hat vergleichsweise lange gedau-

ert, bis die Konferenz stand“, berichtet Duquesne. Mit Skype for Business kann die Konferenz viel schneller gestartet werden als früher.

„Wir haben uns durch IP Dynamics sehr gut betreut gefühlt. Mit allem, was mit Telefonie zusammenhängt, bis hin zu den Endgeräten, kennt sich IP Dynamics sehr gut aus“, blickt Birgit Duquesne zurück. Die Projektleiterin freut sich auch darüber, dass bisher alle Ziele „in Time und Budget“ erreicht wurden.

Contact Center für eine professionelle Kommunikation mit Kunden und Partnern

Parallel zur Einführung von Skype for Business Enterprise Voice modernisierte CLAAS sein Contact Center. Der Landmaschinenhersteller betreibt am Standort Dissen ein kleines Call Center mit rund 20 Agents, von denen zehn laufend aktiv sind. Das ist eine Herausforderung. Denn

im Contact Center von CLAAS rufen Kunden, Händler und Techniker aus der ganzen Welt an. Das Anrufaufkommen ist mitunter stark wellenförmig.

Die zweite Herausforderung im Contact Center bei CLAAS ist ähnlich gelagert wie bei der Migration auf Skype for Business: Die Mitarbeiter arbeiten sehr verteilt, teilweise aus dem Homeoffice. Trotzdem muss diese Handvoll Spezialisten zuverlässig erreicht werden können.

„Der Anrufer sollte am Ende auf jeden Fall beim passenden Ansprechpartner landen und nicht lange warten müssen.“

Was es also brauchte, war ein ausgeklügeltes und mehrsprachiges Routing, welches den Anrufer sicher zum passenden Ansprechpartner bringt. Mithilfe von IP Dynamics setzte CLAAS auf die Skype for Business Architektur ein Contact Center von Voxtron auf. In mehreren Workshops erarbeitete Reinhard Stolz, erfahrener Contact-Center-Experte bei IP Dynamics, gemeinsam mit CLAAS eine Routing-Struktur.

„Uns war klar: Wir brauchen einen IVR (Interactive Voice Response). Aber wir wollten nicht mehr als drei Auswahlmenüs. Sie sollten kundenfreundlich sein. Der Anrufer sollte am Ende auf jeden Fall beim passenden Ansprechpartner landen und nicht lange warten müssen“, erinnert sich Reinhard Stolz an die sprichwörtlich harte Nuss, die es zu knacken galt – und die IP Dynamics knackte.

Aktuell werden Anrufer bei CLAAS auf Deutsch und Englisch begrüßt und durch den IVR geleitet. In Zukunft spricht das Contact Center bei CLAAS auch Französisch, Türkisch und Polnisch. „Ich habe seither wenig von CLAAS gehört: Es gibt kaum Tickets. Ein gutes Zeichen“, freut sich Reinhard Stolz.

Stichwort Schulung: Die User an die Hand nehmen und trotzdem effizient agieren

„Wichtig ist, dass die Agents verstehen, warum sie welche Anrufe bekommen“, so Reinhard Stolz. IP Dynamics führte bei CLAAS ein Schulungsprogramm nach dem Train-the-Trainer-Prinzip durch. Die beiden Contact-Center-Admins erhielten eine detaillierte Einweisung in das Voxtron-System. In rund einstündigen Schulungen geben sie ihr Anwendungswissen an die Agents weiter und stehen für eventuelle Rückfragen zur Verfügung.



Noch Fragen?

Sprechen Sie uns für weitere Informationen zu diesem Projekt gerne jederzeit an: info@ipdynamics.de