



CASE STUDY

JACOB Elektronik setzt beim Wechsel ins Home-office auf Digitale Workplaces von STARFACE

MIT STARFACE INS HEMEOFFICE

1990 gegründet, zählt die JACOB Elektronik GmbH heute zu den wichtigsten Elektronik-Händlern im deutschsprachigen Raum. Der in Karlsruhe ansässige Retailer bietet Privat- und Business-Kunden ein breites Portfolio namhafter Hersteller und punktet dabei nicht nur mit hochwertigen Produkten, sondern auch mit kurzen Lieferzeiten und Topservice.

Über Jacob Elektronik:

JACOB Elektronik ist einer der führenden deutschen Online-Händler für IT und Unterhaltungselektronik mit Firmensitz in der Technologieregion Karlsruhe. Ein Fokus unseres Unternehmens liegt in der Belieferung von Businesskunden aller Größen und aus allen Wirtschaftsbereichen mit Produkten und Services des IT-Bereichs. Unser mehr als 90-köpfiges, ständig wachsendes Team von Vertriebsspezialisten unterstützt unsere 60.000 Firmenkunden in allen Fragen rund um ihren IT-Bedarf.

Mehr als 1.000.000 Produkte von etwa 3.000 Herstellern aus den Bereichen IT-Hardware, Software, Zubehör, Unterhaltungselektronik und neuerdings auch Büromaterial sowie Betriebsmittel und Werkzeuge.

Die durchgängig erreichbare Hotline ist für das Unternehmen ein zentraler Vertriebskanal – und für die Kunden eine vielfach als selbstverständlich wahrgenommene Commodity. Doch als im Frühjahr 2020 im Zuge der Covid-19-Krise hunderte von Arbeitsplätzen ins Homeoffice überführt wurden, brauchte es einen Kraftakt des internen IT-Teams und die richtige Technologie von STARFACE, um die hohe Betreuungsqualität aufrechtzuerhalten.

Eigentlich hatte das IT-Team von JACOB Elektronik die Modernisierung der Telefonanlage bereits 2019 auf die Agenda genommen.

Im Rahmen der Evaluierung verglich das Team eine Reihe von Systemen und nahm die aussichtsreichsten Kandidaten anschließend bei individuellen Proof-of-Concept-Teststellungen unter die Lupe.

Matthias Merz
Infrastruktur-Verantwortlicher bei JACOB Elektronik

„Wir hatten bis vor Kurzem eine klassische, hardware-basierte TK-Anlage im Einsatz. Die Kommunikation lief zwar neben dem klassischen ISDN-Anschluss auch IP-basiert über sechs SIP-Trunks, wir nutzten aber ausschließlich klassische Desktop-Geräte, da die Einbindung von Softphones und Smartphones mit der Architektur der bestehenden Anlage extrem aufwändig gewesen wäre. Außerdem mussten alle Geräte direkt untereinander kommunizieren können, was aus Sicht der IT-Sicherheit bei mehreren Vertriebsniederlassungen plus VPN-Einwahlen problematisch geworden wäre. All das war zwar funktional, aber nicht zukunftsicher – also entschieden wir uns vor etwas über einem Jahr, uns die neueste Generation Cloud-basierter UCC-Plattformen anzusehen.“



Mit dabei: die UCC-Plattformen von STARFACE

„Unser Team hat sehr gute Erfahrungen mit Open-Source-basierten Lösungen gemacht, zumal dann, wenn diese von einem professionellen Anbieter kommerziell gepflegt werden“, so Carlos Winkler, Teamleiter Technik bei JACOB Elektronik. „Damit war STARFACE für uns von Anfang an interessant. Hinzu kam, dass die Plattformen vollständig software-basiert sind, wir also zwischen einer VM und einer Cloud-Lösung wählen konnten. Und: Das Unternehmen sitzt quasi um die Ecke – kurze Kommunikationswege waren also garantiert. All das klang sehr gut. Auch wenn es noch viele offene Punkte gab, etwa mit Blick auf die Einbindung unseres Call Centers oder die Integration mobiler Anwender. Doch bevor wir unsere Entscheidung fällen konnten, traf uns Corona.“



Werner Tantzky GmbH, Karlsruhe, ging man die neue Herausforderung pragmatisch und lösungsorientiert an: Bereits am Tag der Kontaktaufnahme wurde für JACOB Elektronik eine vorkonfigurierte STARFACE Cloud-Plattform mit STARFACE Connect SIP-Trunk und einem Rufnummernblock mit 500 Nummern eingerichtet. Auf diese Weise war die neue UCC-Infrastruktur binnen eines einzigen Vormittags startklar. Anschließend musste das Projektteam lediglich den vorhandenen, nicht portierten Rufnummernplan auf den temporären Rufnummernblock umleiten, um die Zeit bis zur Rufnummernportierung zu überbrücken und unter den gewohnten Nummern erreichbar zu bleiben. Clip-No-Screening stellte dabei sicher, dass auch im Outbound stets die vertrauten Rufnummern kommuniziert wurden und die Weiterleitungen für externe Ansprechpartner unsichtbar blieben.

Die Krise als Gamechanger

Die Krise und der daraus folgende erste Lockdown veränderten grundlegend die Vorzeichen des Projekts: Statt die vorhandenen Kommunikationssysteme sukzessive, im selbstgewählten Tempo ablösen zu können, stand JACOB Elektronik im April plötzlich vor der Herausforderung, innerhalb weniger Tage über 200 stationäre Office-Arbeitsplätze in Homeoffices zu überführen. Mit Blick auf diesen Zeitdruck prüfte das Team zunächst, ob es möglich wäre, auf der Basis der vorhandenen Anlage zu migrieren. Doch diese Option wurde schnell verworfen.

Matthias Merz

Infrastruktur-Verantwortlicher bei JACOB Elektronik

„Wenn wir uns für diesen Weg entschieden hätten, hätten wir in rund 200 zusätzliche Benutzer-Lizenzen investieren müssen – und wären dann immer noch vor der Herausforderung gestanden, die Clients vollmaschig vernetzen zu müssen. Daher beschlossen wir schon bald, STARFACE hinzuzuziehen.“

Carlos Winkler,

Teamleiter Technik bei JACOB Elektronik

„Wir waren wirklich überrascht, wie schnell es uns gemeinsam mit STARFACE gelang, ein robustes Fundament für die neue UCC-Umgebung zu legen“, gibt Carlos Winkler zu. „Binnen weniger Tage hatten wir es geschafft, unsere Kommunikationsinfrastruktur auf eine ganz neue Technologiegeneration umzustellen und alle wichtigen Weichen für den Lockdown zu stellen. So konnten wir uns ganz auf die nächsten Schritte konzentrieren: die Anbindung der Homeoffices unserer Kollegen und die Migration unserer Kundenhotline in die neue Umgebung.“

„KNAPP ZWEI WOCHEN NACH DEM PROJEKTSTART WAREN ALLE OFFICEMITARBEITER ERFOLGREICH INS HOMEOFFICE ÜBER- FÜHRT.“

Matthias Merz

Über 200 Homeoffices

Als Online-Retailer mit hoher Digital-Workplace-Kompetenz war JACOB Elektronik sehr gut positioniert, um weiten Teilen des Personalstamms kurzfristig die Arbeit von zuhause aus zu ermöglichen. Das IT-Team entwickelte dafür standardisierte Homeoffice-Pakete, bei denen die Homeoffice-Rechner der Mitarbeiter via VPN sicher in die Enterprise-IT integriert wurden. Um eine reibungslose Telefonie-Anbindung sicherzustellen, wurde jeder der Mitarbeiter zusätzlich mit dem STARFACE UCC-Client, einem Softphone und einem Headset ausgestattet. So konnte das Team auch im Homeoffice jederzeit auf eine leistungsfähige Kommunikationsumgebung zugreifen: Der UCC-Client führt sämtliche Kommunikationskanäle der Anwender in einer übersichtlichen Oberfläche zusammen und stellt den Usern neben zahlreichen Komfortfeatures der klassischen Telefonie (Weiterleitungen, Umleitungen, Rufübernahmen) auch eine Reihe innovativer Collaboration-Funktionalitäten zur Verfügung.

Im Homeoffice besonders praktisch ist das integrierte Presence Management, das die Mitarbeiter durchgehend über den Status Ihrer Kollegen auf dem Laufen-den hält – und so für eine optimale Erreichbarkeit sorgt.

Matthias Merz

Infrastruktur-Verantwortlicher bei JACOB Elektronik

„Wenn man bedenkt, was für ein Mammutprojekt wir uns da vorgenommen hatten, verlief der Roll-out der Lösung bemerkenswert zügig und unkompliziert: Knapp zwei Wochen nach dem Projektstart waren alle Office-Mitarbeiter erfolgreich ins Homeoffice überführt. Für das zuständige Support-Team fing die Arbeit damit natürlich erst richtig an. Wenn hunderte neuer Homeoffices ans Netz gehen, kommt es ganz zwangsläufig zu Hardware-Inkompatibilitäten, Gesprächsabbrüchen und Netzwerkproblemen – und es ist schwer, die Fehlerursachen richtig zu diagnostizieren, weil so viele Komponenten beteiligt sind. Die Wochen nach dem Roll-out waren also einigermaßen hektisch, aber am Ende konnten wir alle Schwierigkeiten ausräumen.“

STARFACE iQueue als integrierte Hotline

Während das Troubleshooting noch mit Hochdruck lief, wartete auf das Projektteam bereits die nächste Herausforderung: Es galt, die neue UCC-Umgebung um zeitgemäße Call-Center-Funktionalitäten zu erweitern. Und das sehr rasch – denn die Zahl der eingehenden Bestellungen stieg mit dem europäischen Homeoffice-Boom im Frühjahr 2020 von Woche zu Woche rasant an, und all diese Bestellungen mussten zuverlässig entgegengenommen und bearbeitet werden.

Um den Wegfall der bislang eingesetzten, proprietären Contact-Center-Software pragmatisch und wirtschaftlich zu kompensieren, erweiterte das Projektteam die STARFACE-Plattform zunächst um ein einstufiges IVR-Modul, das eingehende Anrufe in B2B- und B2C-Anfragen vorsortiert. Anschließend werden die Gespräche mithilfe der Warteschleifen- und ACD-Lösung STARFACE iQueue an die zuständigen Mitarbeiter verteilt – und zwar so, dass die Auslastung über alle Arbeitsplätze hinweg gleichmäßig ist und alle Bestellungen zuverlässig bearbeitet werden.

Carlos Winkler,
Teamleiter Technik bei JACOB Elektronik

„STARFACE iQueue hat es uns als provisorische Lösung ermöglicht, unsere Bestellhotline unter enormem Zeitdruck auf die neue Plattform zu überführen – und unseren Kunden während der Krise durchgehend zur Seite zu stehen. Für so ein kleines Tool ist das eine Klasse Leistung. Trotzdem bleibt noch abzuwarten, ob sich die Lösung auch in Zukunft halten wird. Wir sind gerade dabei, neue Möglichkeiten der CRM-Integration in die Telefonanlage auszuloten, und es kann gut sein, dass unser Weg wieder zu einem dedizierten Contact Center führen wird.“

FAZIT:

Unter dem Druck der Covid-19-Krise und des Lockdowns gelang es JACOB Elektronik, mithilfe der STARFACE UCC-Plattform und des STARFACE Connect SIP-Trunks die klassische Telefonie-Umgebung binnen weniger Tage durch eine zukunftssichere, vollständig Cloud-basierte Lösung zu ersetzen.

Die neue Infrastruktur ermöglichte es mit ihrer hohen Flexibilität und ihrer einfachen Administration, über 200 Mitarbeiter binnen weniger Wochen ins Homeoffice zu überführen – und dabei selbst die Nachfrageexplosion während des ersten Lockdowns erfolgreich zu bewältigen.

