



isolutions[®]

Swissgrid

«Bei Swissgrid ist uns eine professionelle und lösungsorientierte, aber auch gleichzeitig pragmatische Zusammenarbeit wichtig. Unser Partner isolutions konnte uns überzeugen und hat diese Werte während der Projektphase und im Betrieb immer wieder von neuem bewiesen. Uns war wichtig, so rasch wie möglich eine Contact Center Lösung auf Basis unserer Anforderungen zu haben und das hat isolutions mit der Integration von Luware Nimbus in unsere Teams-Telefonie sehr gut erreicht. Unsere Anforderungen wurden schnell verstanden, bei Problemen wurde rasch reagiert und Lösungen präsentiert und auch auf der menschlichen Ebene hat es von Anfang an sehr gut funktioniert. Das Projekt konnte demnach in kurzer Frist umgesetzt und abgeschlossen werden. Wir freuen uns auf die weiteren Jahre der Zusammenarbeit.»

Reto Schmid, Head of Service Desk & Onsite Support

Swissgrid ist rund um die Uhr im Einsatz, damit das Übertragungsnetz immer stabil und sicher ist. Rund 650 Mitarbeitenden kümmern sich um einen zuverlässigen Betrieb, den Unterhalt und die Modernisierung des Schweizer Höchstspannungsnetzes. Swissgrid verbindet Spezialisten und Spezialistinnen aus verschiedensten Bereichen, unter anderem aus Ingenieur- und Naturwissenschaften, Elektrotechnik, Informatik, Finanzen, Recht und Kommunikation. In fachübergreifenden Teams arbeiten sie zusammen, um die Stromzukunft der Schweiz aktiv mitzugestalten. Technologische Innovationen, der tiefgreifende Wandel im Energiesystem und Echtzeitergebnisse im Netzbetrieb sind Themen, welche Swissgrid immer wieder aufs Neue fordern.

swissgrid

Mit isolutions führt die Swissgrid ein neuer Workplace mit Microsoft Office 365 und Teams Telefonie ein, um die Mitarbeitenden zu befähigen. Ergänzt mit einer SaaS basierten Contact Center Lösung profitiert die Swissgrid von hoher Skalierbarkeit, Kostenübersicht und Flexibilität.

Ausgangslage

Mit dem Projekt «Modern Hybrid Workplace» hat Swissgrid den gesamten Workplace ihrer Mitarbeitenden erneuert und eine breite Palette an Microsoft Office 365 Anwendungen ausgerollt. Hierbei stand die Verbesserung des Kundenservices durch die Einführung einer Multi Channel Contact Center Lösung im Fokus. Neben einer vereinfachten Bedienung für die Benutzer war auch eine Automatisierung von spezielle Business Situationen entscheidend.

Als weiterer Teil des Rollouts wurde die bisherige Unternehmenstelefonie und das Contact Center durch Microsoft Teams Enterprise Voice und eine in Microsoft Teams integrierte Contact Center Lösung ersetzt.

Um die Kosten für den Betrieb und den Aufwand sowohl für den Support wie auch Know-how Aufbau übersichtlich und gering zu halten, entschied sich Swissgrid für eine Software as a Service (SaaS) Lösung in einem Managed Service Model. Dieses Managed Service Model (Contact Center as a Service) verschafft Swissgrid die gewünschte Flexibilität und bietet die Möglichkeit eines Co-Managed Management der Contact Center Services durch Swissgrid Administratoren.

Lösung

Um die spezifischen Anforderungen von Swissgrid gegenüber der Unternehmenstelefonie umsetzen zu können, wurde die Applikation mit Luware Nimbus umgesetzt. Luware Nimbus ist eine SaaS Contact Center Lösung, die vollständig in Microsoft Teams integriert ist.

Abgestufte Anrufverteilungsfunktionalitäten (Advanced, Enterprise und Contact Center) und eine Integration bestehender Kundenapplikation über Microsoft APIs ermöglichen vielfältige Lösungsmöglichkeiten. Neben einfachen klassischen Call Center Themen wie Vermittlung und kalendergesteuerte Anrufverteilungen, wurden für Swissgrid auch eine dynamische und verfügbarkeitsbasierende

Anrufverteilungen, Interaktive Sprachdialogsysteme (IVR) sowie fähigkeitsbasierende Anrufverteilungen (Skill based Routing) umgesetzt.

Sonderanforderung wie situationsabhängige Ansagen und spezielle Anrufweiterleitungen konnten durch einfache Listen realisiert werden, welche auch von Benutzern geändert werden können, die keine Nimbus Administrationskenntnisse haben.

Nutzen

- **Hohe Skalierbarkeit und Flexibilität durch eine SaaS basierende Contact Center Lösung.**
- **Einfachere Bearbeitung von Kundenanfragen durch die Integration der Luware Nimbus Oberflächen in Microsoft Teams.**
- **Benutzung von Microsoft Teams für Telefonie.**
- **Dynamische Routing Anpassungen - auch ohne spezielle Konfigurationskenntnisse.**
- **Definierte Leistungen (MACD) und Service Level Agreement zu fixen Kosten pro Benutzer (isolutions CaaS Managed Services)**
- **Kontinuierliche Service Verbesserung durch halbjährliche Service Reviews.**
- **Innovationsworkshop ist im Service enthalten und Bestandteil des Service Reviews.**
- **Sicherer Support durch dedizierte qualifizierte Mitarbeitende.**
- **Co-Managed Service: Gibt den Administratoren die Freiheit einfache Administrationsaufgaben selber durchzuführen. Dies schafft Flexibilität und Unabhängigkeit.**

2

Wochen für die Umsetzung der Contact Center Anforderungen

8

Services parallel umgesetzt neben der Telefonie-Migration

30

Agenten und Admins geschult

Partnerprofil

#weshapethefuture

Im Zivilschutzkeller von drei Berner Oberländer Visionären gegründet, begleitet isolutions seit 1999 als grösster, dedizierter Microsoft One-Stop-Shop in der Schweiz Unternehmen in die digitale Zukunft. Dabei veredeln und integrieren wir die Services von Microsoft so, dass Mehrwert geschaffen und die Unternehmenskultur positiv verändert wird.

Getragen von über 200 passionierten Köpfen bestehend aus Business und Technical Consultants, Change Makers sowie Softwareentwickler, Architekten und Cloud Natives werden wir von unseren Kunden und deren Herausforderungen zu Höchstleistungen angetrieben. Gemeinsam mit Kunden aus unterschiedlichen Branchen, schlagen wir die Brücke zum Tech-Giganten Microsoft. Alle mit einem Ziel: Das beste Mitarbeiter- und Kundenerlebnis zu kreieren, um daraus Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die Kunden lieben unsere inspirierende Unternehmenskultur, welche ansteckend wirkt. Sie unterstützt und bewältigt erfolgreich organisatorische oder technologische Herausforderungen. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir die Zukunft von Teams, Produkten, Unternehmungen und ganzen Industrien.

Standorte

Bern
Schanzenstrasse 4c
3008 Bern

Zürich
The Circle 38
8038 Zürich

Basel
Güterstrasse 144
4053 Basel

Barcelona
Carrer de Trafalgar 6,
2a planta, despacho 28
08010 Barcelona

Kontakt

isolutions AG
+41 31 560 88 88
info@isolutions.ch