

P r e s s e i n f o r m a t i o n

Empirix Studie: Kostenexplosion in Contact Centern durch Projektverzögerungen

München, 11. Februar 2010. Empirix, der führende Anbieter von Lösungen zur Sicherstellung der Dienstqualität bei neuen IP-Kommunikationseinrichtungen, VoIP-, IMS- und Call Center-Applikationen, hat die Ergebnisse einer neuen Studie veröffentlicht. Es geht um *Versteckte Kosten im Contact Center-Projektmanagement*. Herausgefunden wurde, dass vor allem Projektverzögerungen zu einer Kostenexplosion führen. So ergab eine Umfrage unter mehr als 100 Contact Center-Betreibern, dass ein durchschnittlicher Anstieg der Kosten um 90 Prozent im Verhältnis zum ursprünglich geplanten Budget allein durch Projektverzögerungen entsteht.

Zur Einführung neuer Technologien oder Dienste sind die Planung und das Projektmanagement mit durchgängigen Teststrategien und dem entsprechenden Controlling die wichtigsten Voraussetzungen, um Projekte kostensparend und erfolgreich umzusetzen. Die Studie zeigt, dass die meisten Projekte mit durchschnittlich mehr als sieben Monaten Verzögerung beendet wurden, weil Absprachen fehlten und keine vollständigen und durchgängigen Teststrategien vorhanden waren. Die Höhe der Testbudgets der einzelnen Projekte hatte unmittelbare Auswirkungen auf die Verzögerungen und Kosten der Projektumsetzungen: je weniger veranschlagte Tests desto weiter dehnte sich das Projekt aus. Aufgezeigt wurde, dass ein vierfach höheres zusätzliches Budget aufgewendet werden musste im Vergleich zum gut vorbereiteten und durchgeführten Projekt.

Die Studie zeigt auch, dass neben der Kostenexplosion durch Projektverzögerungen und den daraus resultierenden nicht zeitgemäßen Kundenservice im Contact Center dem Image des Unternehmens schadete. Das hatte negative Auswirkungen auf die Kundenbindung und den geschäftlichen Erfolg.

Zielgruppe dieser Umfrage waren die Top-1000 Contact Center Betreiber (bezogen auf die Anzahl der Sitze) in UK ausgewählt. Mehr als 10% der Kontakte (101) nahmen aktiv teil und ließen Empirix im Detail teilhaben an den mehr oder weniger erfolgreichen Technologie-Projekten. In den Projekten wurden unter anderem ACDs, CTIs, IVRs und Datenbanken eingeführt, erneuert oder auf einen

aktuellen Stand gebracht. Fokus der untersuchten Projekte stellte dabei die Umrüstung der Contact Center auf neue Technologien dar. Gefolgt von der Einführung neuer Dienste bzw. Programme zu deren Verbesserung. Danach kamen neue Produkte sowie Upgrades und der Aufbau neuer Contact Center. Neben ACD und CTI wurden in den Projekten auch IVRs und Datenbanken verwendet.

Über Telenet

Telenet GmbH Kommunikationssysteme mit Sitz in München ist einer der führenden Spezialisten für Sprachdialoglösungen sowie Testlösungen für VoIP, Voice, Video, Sprachanwendungen und Contact Center im deutschsprachigen Raum. Gegründet 1982, verfügt Telenet über die profunde Expertise eines etablierten Players und pflegt Partnerschaften sowie strategische Allianzen mit zahlreichen namhaften Unternehmen aus der Voice- und Telekommunikationsbranche. Weitere Informationen unter www.telenet.de

Über Empirix

Empirix ist ein führender Anbieter von Lösungen zur Sicherstellung der Dienstqualität bei neuen IP-Kommunikationseinrichtungen. Seit 1992 hält Empirix hinsichtlich Innovation und Fachwissen eine Spitzenposition bei Testeinrichtungen für IP-Kommunikation. Seine Hammer Test Engine mit über 30 Patenten ist weltweiter anerkannter Standard für die Qualitätsvalidierung von IP-Netzwerken, -Systemen und -Applikationen. Die weltweit größten Netzwerk-Betreiber, Gerätehersteller und Contact Center vertrauen auf die Lösungen von Empirix für die Qualitätssicherung von geschäftsrelevanten Sprach-, Daten, Video- und Mobildiensten. Mit Empirix können Kunden ihre Umsätze steigern, die Kundenbindung erhöhen und ihre Supportkosten senken. Hauptsitz des Unternehmens ist Bedford, MA. www.empirix.com

Die Studie Versteckte Kosten im Contact Center-Projektmanagement zum Nachlesen:

<http://www.telenet.de/documents/VersteckteKostenimContactCenter-Projektmanagement.pdf>

Pressekontakt:

Anita Möllering, PR-Referentin
Tel: 089/360 73 – 155
Fax: 089/360 73 – 125
E-Mail: a.moellering@telenet.de

Telenet GmbH Kommunikationssysteme
Marsstrasse 33
80335 München
<http://www.telenet.de>