

**MONDAY  
COFFEE**

**SUCCESS STORY  
SERAFE AG**





## Ausgangslage

Die SERAFE AG übernahm per Januar 2019 von der Billag die Erhebung der Radio- und Fernsehgebühren bei den Schweizer Haushalten. Im Herbst 2018 befand sich die neue Erhebungsstelle noch im Aufbau und benötigte Unterstützung für die bevorstehende Erstabwicklung. Eine Telefonanlage und ein Contact Center mussten für die Mitarbeitenden von SERAFE AG in kürzester Zeit implementiert und in Betrieb genommen werden, um die Kontaktaufnahmen per Telefon (später auch via Chat) effizient abzuwickeln.

# Lösung

MondayCoffee konzipierte eine Enterprise Skype for Business-Umgebung in den Datacentern der SERAFE AG und integrierte gleichzeitig die Contact Center-Lösung LUCS von Luware. Die Spezialisten von MondayCoffee führten mit Skype for Business eine hochmoderne Lösung für die Kommunikation und Kollaboration ein, wobei Mitarbeitende untereinander, aber auch mit Partnern und Kunden via Audio, Video oder Chat einfach kommunizieren können. Mit der innovativen Lösung LUCS werden Kundenanfragen durch skillbasierte Regeln zugeteilt, was die Wartezeiten signifikant verringert. Es wird zu jedem Zeitpunkt des Anrufs in der Warteschleife ein optimaler Ansprechpartner gesucht und nicht mehr über fest definierte Gruppen gearbeitet.

Die Erfahrung, die Technologiekompetenz und der integrierte Ansatz von MondayCoffee ermöglichten eine schlanke Umsetzung und eine gezielte Ausrichtung der IT-Infrastruktur auf die Kundendienst-Prozesse von SERAFE AG.

Für die Erstabwicklung war eine einwandfreie und optimale Betreuung von Kundenanfragen über den vom Kunden gewählten Kanal besonders wichtig.

Nebst der Installierung und Inbetriebnahme führte MondayCoffee mit dem Team von SERAFE AG Schulungen durch, um es auf die neue Kommunikationsumgebung optimal vorzubereiten.

Im laufenden Betrieb steht MondayCoffee SERAFE AG mit 2nd und 3rd Level Support sowohl für Skype for Business als auch für die Contact Center-Lösung als Experte zur Seite.



# Resultate

- 1** Die Kommunikationslösung für SERAFE AG wurde in nur zwei Monaten umgesetzt
- 2** Mit der skalierbaren Lösung kann SERAFE AG jederzeit Server und Ressourcen bedarfsgerecht erweitern und reduzieren
- 3** Sie ermöglicht ein einfaches Onboarding von neuen oder zusätzlichen Agenten
- 4** Die installierte Umgebung ist robust und weist auch bei Höchstbelastung eine einwandfreie Performance aus
- 5** Die Ersterhebung der Radio- und Fernsehgebühren durch SERAFE AG verlief mit der von MondayCoffee installierten Infrastruktur reibungslos



MondayCoffee GmbH  
Walter-Gropius-Straße 7  
80807 München, Deutschland  
Telefon DE: +49 89 262 089 940

MondayCoffee AG  
Grossmattstrasse 9  
8902 Urdorf, Schweiz  
Telefon CH: +41 44 712 30 70

[sales@mondaycoffee.com](mailto:sales@mondaycoffee.com)  
Erfahren Sie mehr auf [mondaycoffee.com](http://mondaycoffee.com)

**MONDAY**  
**COFFEE**