



Foto: CSU

AVAYA



CSU: DANK INNOVATIVER KOMMUNIKATIONS-LANDSCHAFT NOCH NÄHER AM MENSCHEN

AUF EINEN BLICK

Die Christlich-Soziale Union (CSU) ist die führende Volkspartei in Bayern und mit rund 145.000 Mitgliedern die drittgrößte politische Partei der Bundesrepublik.

Mit dem Umzug in ihre neue Landesvertretung stellen die Christlich-Sozialen die Weichen für eine noch bürgernähere und effizientere Parteiarbeit.

IP Office und Customer Interaction Express (CIE) von Avaya bilden im neuen Franz-Josef-Strauß-Haus die Grundlage für eine zukunftsorientierte Kommunikation über alle Kanäle.

Mitarbeiter und Mandatsträger sind zuverlässig erreichbar, im Büro oder unterwegs.

Wahlkämpfe lassen sich effizient organisieren. Beste Voraussetzungen, um auch künftig die führende Kraft im Freistaat zu bleiben.

Telefonie und Contact Center von Avaya stützen Modernisierungskurs der Volkspartei

Seit mehr als 70 Jahren vertritt die Christlich-Soziale Union (CSU) die Belange und Interessen der bayrischen Bürger in Bund und Land. Der Umzug in eine neue Zentrale soll das Image der CSU als moderne, offene, transparente Partei festigen und den Weg zu flexiblen Arbeitsprozessen ebnen. Die innovative Kommunikationslösung auf Basis von IP Office und Customer Interaction Express (CIE) von Avaya erleichtert zudem die Zusammenarbeit innerhalb der Volkspartei. Und schafft noch mehr Nähe zu Mitgliedern und Bürgern.

Bayern. Das sind Lederhosen und Dirndl, Weißwurst, Oktoberfest, malerische Landschaften und natürlich der Bundesliga-Rekordmeister FC Bayern München. Das sind aber auch fast 13 Millionen Einwohner und vor allem eine Partei, die das Land seit fast 60 Jahren regiert: „Das ist einmalig in Deutschland und Europa“, urteilte CSU-Ministerpräsident Horst Seehofer bei der Einweihungsfeier der neuen Parteizentrale.

Bevor die Partei Anfang 2016 in den modernen Bürokomplex in der Parkstadt Schwabing gezogen war, hatte sie mehr als 30 Jahre in einem eher schmucklosen Bau in der Münchener Innenstadt residiert.

Fanden Pressekonferenzen früher vor der Kulisse grau-trister Betonfassaden statt, glänzt die neue Zentrale nun mit viel Glas und Stahl, offenen Grundrissen und frei schwebenden Treppen. Das verbessert nicht nur das Arbeitsklima, sondern visualisiert auch den vom CSU-Vorsitzenden 2010 vorgegebenen Modernisierungskurs: Seehofers CSU soll die modernste Partei Deutschlands sein.

Dazu trägt auch die neue Telefonie-Lösung von Avaya bei. Sie schafft den 120 Mitarbeitern in der Parteizentrale eine Basis für effiziente Kommunikationsprozesse und erleichtert den Kontakt zu Mitgliedern und Wählern.



Foto: CSU

Die CSU ist die führende Volkspartei in Bayern und mit rund 145.000 Mitgliedern die drittgrößte politische Partei der Bundesrepublik.



„Wir betreuen rund 250.000 Mitglieder aus der CSU und ihren Arbeitsgemeinschaften. Die Bürger erwarten von der Partei ein offenes Ohr. Dank Avaya und PCS verfügen wir nun über eine gute Grundlage, um Kommunikationsanwendungen effizient umzusetzen.“

—Gerhard Schubert, Leiter der Informationstechnologie, CSU

„IP Office von Avaya ist ein wichtiger Baustein in unserem Kommunikationskonzept“, sagt Gerhard Schubert, der als Leiter der Informationstechnologie bei der CSU die Telefonlandschaft in der neuen Landesvertretung mit entwickelt hat. Die Unified-Communications-Lösung liefert zahlreiche Funktionalitäten für eine flexible und zukunftsorientierte Kommunikation. „Und ergänzt somit die Virtual Desktop Infrastructure, die wir aktuell umsetzen“, freut sich Schubert.

Die neue Infrastruktur soll Mitarbeitern und Mandatsträgern möglichst viel Freiraum bieten und gleichzeitig ihre Erreichbarkeit erhöhen. Zum Beispiel durch die Einbindung von Mobilfunkgeräten. Sind Mitarbeiter im Haus oder Land unterwegs, bleiben sie dank Mobile Twinning trotzdem jederzeit per Festnetznummer erreichbar. Der Vorteil: Anrufer müssen sich nur noch eine Nummer merken. Zudem sind die Telefonnummern an die jeweiligen Funktionen und Ämter und nicht an deren Inhaber gekoppelt. „So ist

beispielsweise der CSU-Generalsekretär immer unter der gleichen Nummer erreichbar – egal, ob er Alexander Dobrindt oder Andreas Scheuer heißt“, verdeutlicht Schubert.

Abteilungsleiter und Führungskräfte der Partei verzichten bereits zum Großteil komplett auf ein Festnetztelefon. Stattdessen steht auf ihrem Schreibtisch eine Avaya-Dockingstation, mit der sie das Mobilgerät in ein vielseitiges Kommunikationsmittel verwandeln können. Telefonkonferenzen lassen sich dank der außergewöhnlichen akustischen Qualitäten problemlos realisieren, vertrauliche Gespräche von Ohr zu Ohr führen. „Mittelfristig sollen 90 Prozent der Mitarbeiter via PC und Freisprecheinrichtung telefonieren“, sagt Schubert. Noch wollen jedoch viele Kollegen nicht auf das gewohnte Festnetzgerät verzichten.

Smartphone statt Festnetzgerät

Aber auch ihnen erschließt IP Office deutliche Arbeitserleichterungen. Die Unified-Communications-Plattform bündelt sämtliche Kommunikationskanäle. Auch Faxe landen automatisch im virtuellen Postfach des Mitarbeiters – auch unterwegs. „Informationen erreichen den gewünschten Adressaten so wesentlich schneller. Gleichzeitig sinkt der Papierbedarf. Das schont die Umwelt und spart Kosten“, verdeutlicht der Leiter der Informationstechnologie. Anwendungen und Zugriffsrechte sind unabhängig von Standort, System und Endgerät direkt mit dem Nutzerprofil gekoppelt, Präsenzanzeigen, Gruppenschaltungen und Rufumleitungen optimieren die Zusammenarbeit der 120 Mitarbeiter.

Der Weg dorthin war jedoch alles andere als einfach. Nicht nur, weil die neue Kommunikationslösung auf der Baustelle umgesetzt werden musste. „Die größte Herausforderung war, dass der Umzug ins neue Franz-Josef-Strauß-Haus sukzessive erfolgte“, erinnert sich Gerhard Schubert. Das bedeutete: Die Kommunikationsinfrastruktur musste über Monate hinweg parallel betrieben werden. Dank der guten Projektvorbereitung und der erstklassigen Unterstützung durch den Implementierungspartner PCS bewältigte die Partei aber auch diese Herausforderung. „PCS hat unsere Anforderungen von Beginn an verstanden und effizient umgesetzt“, lobt Schubert das hohe technische Know-how und die Einsatzbereitschaft des Münchener Dienstleisters. „Die Kollegen waren absolut flexibel und dynamisch. Der vorgegebene Zeitplan wurde zuverlässig eingehalten.“

Gut organisiert im Wahlkampf

Auch künftig unterstützen die Münchener Avaya-Experten den kommunikativen Modernisierungskurs der Volkspartei. Denn der ist mit dem erfolgreichen Umzug noch längst nicht abgeschlossen. Derzeit implementiert PCS für die CSU ein parteieigenes Contact Center auf Basis der Komplettlösung Customer Interaction Express (CIE) von Avaya. Es soll vor allem in Wahlkampfzeiten zum Einsatz kommen und eine geordnete Unterstützung der rund 3.000 CSU-Ortsvorsitzenden ermöglichen. Das ist wichtig, denn immerhin stehen in den kommenden sieben Jahren in Bayern sechs Wahlen an.

„Um Wahlkämpfe konzertiert und flächendeckend zu organisieren, braucht man einen guten Überblick“, erklärt Gerhard Schubert. Wer benötigt welche Werbematerialien, wo fehlen Plakate, welche Veranstaltungen finden wo statt? Die Antworten darauf liefert die CRM-Datenbank der Partei künftig per Knopfdruck. So können die Mitarbeiter erforderlichen Handlungsbedarf auf einen Blick erkennen und wesentlich zielgerichteter handeln. „Geht beispielsweise ein Anruf von unserem Passauer Ortsverein ein, erhält der Kollege im Contact Center zeitgleich alle Informationen zu diesem Ansprechpartner“, so Schubert. Der Mitarbeiter im Contact Center weiß damit beispielsweise, dass die bestellten Wahlkampfplakate bereits unterwegs sind, und kann entsprechende Fragen direkt in Echtzeit beantworten. „Das war früher wesentlich mühsamer“, stellt Schubert fest.

Auch kann die CSU bei Bedarf schnell und einfach Bürger-Hotlines schalten und so flexibel informieren oder auf besondere Situationen reagieren. Customer Interaction Express integriert klassische Kommunikationskanäle und neue Medien und lässt sich leicht erweitern. Standortunabhängig können bei der CSU bis zu zehn Agenten ins Contact Center aufgeschaltet werden. Und so bei Bedarf potenzielle Wähler sogar aus dem Homeoffice mit Informationen versorgen. „Customer Interaction Express von Avaya verbessert die Transparenz und Nachvollziehbarkeit unserer Wahlkampagnen. Reibungsverluste werden reduziert, anstehende Aufgaben effizient abgearbeitet“, resümiert Gerhard Schubert. Gute Voraussetzungen, um auch in den kommenden Jahren die führende Volkspartei im Freistaat zu bleiben.



IP Office und Customer Interaction Express von Avaya bilden im neuen Franz-Josef-Strauß-Haus die Grundlage für eine zukunftsorientierte Kommunikation.



Ergebnisse

- **Zukunftsorientierte Kommunikationsinfrastruktur unterstützt Modernisierungskurs der Partei**
- **Erreichbarkeit der Mitarbeiter und Mandatsträger wird erhöht**
- **Mobile Endgeräte ersetzen zunehmend Festnetztelefone**
- **Unified Communication und Mobilfunkintegration beschleunigen Informationsfluss**
- **Fax-Integration reduziert Papierkosten und schont die Umwelt**
- **Flächendeckende Wahlkampfkampagnen lassen sich einfacher organisieren und umsetzen**
- **Bürger-Hotlines können flexibel eingerichtet werden**

LÖSUNGEN

IP Office™
Customer Interaction Express
Avaya E169 Media Stations
Avaya-Telefone der Reihen 9611G und 9641G
SIP-Konferenztelefone der Reihe B179

Mit moderner Kommunikationsinfrastruktur auf Erfolgskurs

„IP Office von Avaya ist ein wichtiger Baustein in unserem Kommunikationskonzept.“

Gerhard Schubert, Leiter der Informationstechnologie, CSU

„PCS hat unsere Anforderungen von Beginn an verstanden und effizient umgesetzt. Die Kollegen waren absolut flexibel und dynamisch. Der vorgegebene Zeitplan wurde zuverlässig eingehalten.“

Gerhard Schubert, Leiter der Informationstechnologie, CSU

Über die CSU e.V.

Die Christlich-Soziale Union in Bayern e. V. (CSU) versteht sich als christlich-konservative Partei und ist hinsichtlich ihrer Mitgliederzahlen die drittgrößte politische Partei in Deutschland. 1945 gegründet, beschäftigt die CSU in der Münchener Parteizentrale heute rund 120 Mitarbeiter, tritt ausschließlich in Bayern zu Wahlen an und stellt im Freistaat seit 1957 ununterbrochen den Ministerpräsidenten. Auf Bundesebene bildet sie im Deutschen Bundestag mit ihrer Schwesterpartei, der CDU, eine Fraktionsgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter www.csu.de.

Über die PCS GmbH

Als mittelständischer Dienstleister schafft PCS passgenaue Lösungen rund um die professionelle Kommunikation. Dabei steht das Münchener Unternehmen seit Jahrzehnten für Produkterfahrung, fundierte Beratung und Integrationsgeschick. PCS bietet maßgeschneiderte, auf individuelle Unternehmensanforderungen abgestimmte Service-, Instandhaltungs- und Supportleistungen. Das PCS-Leistungsspektrum umfasst neben Service und Support vor Ort auch leistungsstarke Angebote für eine kontinuierliche Systempflege und -wartung. Weitere Informationen finden Sie unter www.pcs-muenchen.de.

Über Avaya

Avaya ist ein führender, weltweiter Anbieter von Lösungen und Services für die Kunden- und Teambindung, die in einer Vielzahl flexibler standortbasierter oder Cloud-Optionen zur Verfügung stehen. Die fabricbasierten Networking-Lösungen von Avaya helfen, den Einsatz wichtiger Unternehmensanwendungen und IT-Services zu vereinfachen und zu beschleunigen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de.

© 2016 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

09/16 • CC7892GE