

Referenzbericht

reifencom GmbH in Hannover



Ausgangssituation:

Die reifencom GmbH mit Hauptsitz in Hannover besteht aus 36 Filialen, die deutschlandweit verteilt sind. Die Hauptauftragszeit liegt saisonal bedingt im Herbst und im Frühjahr, wenn der Winter- bzw. Sommerreifenwechsel ansteht.

Genutzt wird das Telefonsystem im Inbound zum Rückrufmanagement von ca. 40 Agenten am Hauptstandort in Hannover und ca. 100 weiteren Mitarbeitern in Deutschland.

reifencom wurde von der Deutschen Telekom bereits mit einem TK- und ACD System Octopus EP mit CCD (Alcatel Lucent) ausgestattet. Die Kundenanforderung war damit nicht komplett erfüllt. Hintergrund war die optimierte Verwaltung des enormen Anrufaufkommens.

Kundenanforderung:

Supervisor / Teamleiter

- Komfortable ACD- und Agentensteuerung
- Präsenzinformationen und Agentendetails
- Statistikinformationen, Servicelevel und Warteschlangenanzeige
- Einfache Mitschneide-Funktion für Qualitätszwecke

Mitarbeiter / Agent

- Benutzerfreundliche Oberfläche mit ACD-Informationen
- Umfangreiche CTI-Funktionen, wie z.B. Hotkeywahl, Anruffenster mit ACD Informationen, individuelle Rufnummernübermittlung
- Bearbeitung der Rückrufwünsche von Kunden, die über eine IVR erfasst wurden
- Integration vorhandener Applikationen, z.B. Ticketsystem
- Warnhinweise bei automatischem Log Out des Agenten

... und alles über eine einzige Applikation!

Referenzbericht

reifencom GmbH in Hannover

Gelieferte Lösung:

Zur Integration in die Geschäftsprozesse des Kunden lieferte TeleSys folgende Produkte: TS AgentPanel inkl. TS Callback, TS Record und ein eigenes IVR-System.

Die Mitarbeiter, Supervisoren und Teamleiter haben neben ihrem Warenwirtschaftssystem mit dem TS AgentPanel nur noch eine Oberfläche, in der alle anderen Anwendungen übersichtlich zusammengefasst wurden.

Ein vorhandenes webbasiertes Ticketsystem wurde zusätzlich in das TS AgentPanel eingebunden.



TS AgentPanel



TS Callback



TS Record



Statement der Projektverantwortlichen der reifencom GmbH:

„ ... Mit der neuen Technik sollte zum einen die Arbeit der Mitarbeiter unterstützt und vereinfacht, zum anderen der Kundenservice weiter verbessert werden. Durch die Kombination von Call Center Agentenfunktionen, Echtzeit Status- und Präsenzinformationen, Computer Telefonie Integration und die Einbindung unserer eigenen reifencom Software, sind die Mitarbeiter und Call Center Leiter jederzeit über die aktuelle Situation informiert. Es wurde eine wirkliche Arbeitserleichterung erreicht.

Das alles wurde in nur einer einzigen Softwarelösung und Bedienoberfläche zusammengeführt! In diesem Zusammenhang wurde ebenfalls unser neuer Rückrufservice auf Basis der TeleSys Lösung zur Verbesserung der Kundenbetreuung eingerichtet und integriert. Die Umsetzung und Zusammenarbeit mit der TeleSys Kommunikationstechnik GmbH verlief absolut reibungslos und zügig. Unser Geschäft konnte ohne Unterbrechungen weiterlaufen. Der Service ist ausgezeichnet. Sollte es Komplikationen oder Änderungswünsche geben ist immer ein Ansprechpartner verfügbar. Vielen Dank an das Team von TeleSys.“

Leiter des Service Centers der reifencom GmbH