

Erfolgsbericht

Estrel Hotel in Berlin

„Der vorhandenen „Snapware-CTI-Lösung“ fehlten entscheidende Komponenten...“



Das Estrel Congress & Messe Center ist mit 1.800 Veranstaltungen pro Jahr die Top-Location für Events in Berlin. Die Gesamtfläche von 15.000 qm ist multifunktional und flexibel nutzbar – ob für Tagungen, Kongresse, Galas, Messen, Ausstellungen oder Medienevents. Das direkt angrenzende Estrel Hotel mit 1.125 Zimmern sowie die Show-Produktionen im Estrel Festival Center machen das Estrel Berlin zu einem der beliebtesten Veranstaltungsorte Europas. Neueste Technologien und ein anspruchsvoller gastronomischer Service stehen für die Erfüllung unterschiedlichster Wünsche zur Verfügung. Über 500 Mitarbeiter stehen für professionelle Umsetzung enormer Logistikherausforderungen. Als Dienstleister in der 4-Sterne-Kategorie hat exzellenter Kundenservice und Gästezufriedenheit einen sehr hohen Stellenwert.

Ausgangssituation

In den Abteilungen Hotel-Reservierung, Convention & Event und Ticketservice des Estrel Entertainment arbeiten derzeit 40 Mitarbeiter im telefonischen Gästeservice, unterstützt von einer Alcatel Lucent Telefonanlage. Der vorhandenen „Snapware-CTI-Lösung“ fehlten entscheidende Komponenten zur Unterstützung des geforderten Servicelevels, was die Suche nach einer anderen Software notwendig machte.

Projektablauf und Lösung

Dem persönlichen Kontakt auf der Messe „Call Center World“, jährliche Ausstellung im Estrel Convention Center, folgten zunächst umfassende Web-Demos und anschließend, in enger Abstimmung mit Estrel, die Implementierung des TS Agent Panel. Die Einrichtung gelang vollständig per Remote, gesichert über ein VPN (Virtual Private Network), da individuell konfigurierbar, verschlüsselt, kundenspezifisch und in sich geschlossen.

TS Agent Panel

- ✓ Komplexe Zusammenhänge lassen sich jetzt über das TS AgentPanel für alle transparenter darstellen. Abteilungsübergreifende Informationen vereinfachen aufwändige Organisationsarrangements.
- ✓ Sobald das Telefon klingelt erhalten die Mitarbeiter mit der CTI Funktion (Computer Telefonie Integration) – mit Hotkeywahl, Journal, usw. sofort die wichtigsten Anmerkungen zum Gesprächspartner.
- ✓ Dauerhafte Präsenzansicht der aktuellen Anrufsituation (z. B. Warteschleife) und verfügbarer Kollegen optimieren nicht nur die Servicequalität, sondern gezielt die Zusammenarbeit von Telefonservice und Backoffice.

Erfolgsbericht

Estrel Hotel in Berlin

Statement des Kunden

TeleSys sorgte für einen termingerechten und reibungslosen Ablauf der Installation ohne Einschränkungen im täglichen Workflow und das alles per Remote – ohne vor Ort zu sein.

Die Einarbeitung unserer Mitarbeiter gestaltete sich schnell, sogar einfacher als gedacht.

Da die Anwendung selbsterklärend ist, waren auch keine zusätzlichen Schulungen notwendig. Jetzt haben alle Mitarbeiter Präsenzinformationen auf einen Blick und CTI Funktionen zur Erleichterung des Arbeitsablaufs.

Die einzelnen Abteilungen Hotel-Reservierung, Convention & Event und Ticketservice arbeiten trotz räumlicher Trennung nun viel besser zusammen. Sie haben alle verfügbaren Mitarbeiter stets im Blick und können per Chat während eines Kundentelefonats Informationen austauschen.

Die beiden Supervisoren können Dank der übersichtlichen, aussagekräftigen Darstellung die Auslastung der Mitarbeiter in den einzelnen Bereichen mühelos steuern, verteilen und somit die Erreichbarkeit für unsere Gäste steigern - so stellen wir uns den telefonischen „vier-Sterne-Gästeservice“ vor.

Die Bedienung ist einfach und intuitiv. Wenn nur alles so einfach wäre... Wir sind sowohl von der Umsetzung, als auch vom Ergebnis begeistert.

IT Manager Estrel Hotel Berlin

