



PUMA ist eine der weltweit führenden Sportmarken, die Schuhe, Textilien und Accessoires designed, entwickelt, verkauft und vermarktet. Seit über 65 Jahren stellt PUMA die innovativsten Produkte für die schnellsten Sportler der Welt her. Das Unternehmen vertriebt seine Produkte in über 120 Ländern und beschäftigt weltweit mehr als 10.000 Mitarbeiter. Die Firmenzentrale befindet sich in Herzogenaurach, Deutschland. In der DACH-Region sind ca. 145 Mitarbeiter beschäftigt, von denen 16 Mitarbeiter im Servicecenter Anfragen, Bestellungen und Reklamationen der Fachhändler entgegen nehmen. Im Einsatz ist eine Alcatel-Lucent Enterprise Telefonanlage, die bisher losgelöst von der EDV Umgebung genutzt wurde.

Präsenzansicht, CTI und ein erfolgreiches Rückrufmanagement – eine umfassende Kommunikationslösung für PUMA

Projektablauf und Lösung

PUMA stellt umfangreiche Anforderungen an seine Kommunikationslösung. Diese wurden im Rahmen eines deutsch und englischsprachigen Workshops zusammen mit dem Betreuer der ACD, Herrn Rainer Oskamp von buw Consulting zusammengestellt. Anschließend erarbeitete TeleSys ein Konzept, das die vorhandene Standardlösung von Alcatel um die nachfolgenden Komponenten ergänzt:

- Mit der Software ACR DatabaseRead von Alcatel ist die ACD-Anlage in der Lage, Rufnummern zu erkennen und direkt an den am besten qualifizierten Mitarbeiter mit den entsprechenden Skills (z. B. Sprache) weiterzuleiten.
- Das TS UC Modul IVR ermöglicht, dass Fachhändler deren Telefonnummern nicht im CRM System hinterlegt sind, z. B. durch Eingabe der Kundennummer, an einen fachkundigen Mitarbeiter geroutet werden.
- Komplexe Zusammenhänge lassen sich durch das TS UC Modul AgentPanel für alle transparenter darstellen. Abteilungsübergreifende Informationen und Analysemöglichkeiten gleichzeitig verfügbar zu machen, gestaltet Kundenservice deutlich zielorientierter und effizienter.

Wichtig für Puma war vor allem die Unterstützung eines optimalen Arbeitsablaufes, zunächst durch Verbindung der Telefonanlage und EDV mit Integration des CRM-Systems. Zur einfachen Bedienung und verbesserten Zusammenarbeit werden den Mitarbeitern und Teamleitern so die typischen ACD-Funktionen und wichtige Service Center Informationen zur Verfügung gestellt. Erreicht wird das durch die übersichtlich gestalteten Oberflächen, auf denen alle notwendigen Informationen von allen Mitarbeitern abgerufen werden können.

Sobald das Telefon klingelt, erhalten die Mitarbeiter im Servicecenter mit der CTI Funktion (Computer Telefonie Integration) mit Hotkeywahl, Journal, usw. sofort die wichtigsten Informationen zum Gesprächspartner. Dauerhafte Präsenzansicht der aktuellen Anrufsituation (z. B. Warteschleife, ACD Informationen) und verfügbarer Kollegen tragen gezielt zur besseren Servicequalität bei.

Mit den gewonnenen Erkenntnissen kann Puma Geschäftsabläufe, sowie Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabler machen.

- Das TS UC Modul CallBack schafft die Voraussetzungen für einen perfekten Rückrufservice. Erfolgreiche Kundenanrufe werden erfasst, z. B. von Auflegern in der Warteschleife, und den Agenten in verkehrsarmen Zeiten zur Verfügung gestellt. Hochwertiger Kundenservice und verbesserte Mitarbeiterauslastung werden so verwirklicht.
- Mit dem TS UC Modul ReportService sind Auswertungen, Nachweise, Abrechnungen und Zeiterfassung individuell für PUMA entwickelt, angepasst oder erweitert worden.

Statement

„Wir haben mit TeleSys ein Systemhaus gefunden, das über die Kompetenz verfügt die Betreuung der Telefonanlage mit ACD-System und entsprechendem Service sicher zu stellen.

Ich war sehr beeindruckt, dass wir den Zeitplan so korrekt einhalten konnten, teilweise sogar schneller vorankamen als geplant. Die Systemlösung für unsere Mitarbeiter im Customer Service finde ich persönlich sehr professionell. Wichtige Informationen zum Gesprächspartner werden unseren Agenten übersichtlich in einer Applikation dargestellt. Unsere Kunden sind von unserem Service Level begeistert, schätzen vor allem die verkürzten Bearbeitungszeiten.

Die Fachkompetenz der TeleSys Mitarbeiter hat mich überzeugt, da sie auch Unterstützung über die vereinbarten Anforderungen hinaus leisten konnten. Angefangen bei der Einrichtung von Firewall und SQL-Server bis hin zu Workshops spontan auf englisch. Ich bin sehr zufrieden. Das ist genau das, was wir uns vorgestellt haben!“

Teamhead Customer Service DACH, PUMA



TeleSys Kommunikationstechnik GmbH

Industriering 14
Web: www.telesys.de
E-Mail: info@telesys.de

D-96149 Breitengüßbach
Telefon: +49 9544 925-0
Fax: +49 9544 925-100