

„Studiosus will als unabhängiges Wirtschaftsunternehmen zum Kennen- und Verstehenlernen anderer Länder, Menschen und Kulturen beitragen“

# Studiosus

Die Studiosus Reisen München GmbH ist ein mittelständisches Unternehmen in Familienbesitz. Ge- gründet 1954 hat es sich im Laufe seines Bestehens durch die Qualität des Angebots, seine starke Kundenorientierung und seine innovativen Reiseideen zu Deutschlands größtem Studienreise-Veranstalter entwickelt. Die 320 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der gesamten Unternehmensgruppe planen, entwickeln und organisieren über 1.000 verschiedene Routen in mehr als 100 Ländern zu mehr als 6.000 Terminen. Die "Visitenkarten des Unternehmens" vor Ort sind die eigens von und für Studiosus geschulten 570 Reiseleiterinnen und Reiseleiter. Mit seinen Tochterunternehmen bietet das Unternehmen Studiosus neben Studienreisen auch verwandte Reiseideen, zum Beispiel "maßgeschneiderte" Gruppenreisen, die die individuellen Vorstellungen der Auftraggeber verwirklichen, oder Entdeckerreisen, die den Aspekt "preiswert erleben und entdecken" in den Vordergrund stellen.

## Zentrale Herausforderung und Projektziele

Mit dem Einsatz einer **Alcatel-Lucent Enterprise Telefonanlage** profitiert Studiosus bereits von einer der modernsten am Markt verfügbaren Kommunikationstechnologien.

Die Weiterentwicklung des eingesetzten ACD-System MRS der Cycos AG wurde eingestellt, was die Suche nach einer neuen und zeitgemäßen Software erforderlich machte.

Aus Sicht des Reiseunternehmens waren spezielle Funktionen und Erweiterungen für die Kaufentscheidung von besonderer Bedeutung:

- ✓ CTI für alle User (Computer Telephony Integration / Verbindung von Telefon und Computer, z.B. Telefonieren aus Outlook)
- ✓ Faxversand und -empfang
- ✓ Zentrale Administration und Benutzerverwaltung
- ✓ ACD-System mit zuverlässiger Technik und intuitiver Bedienung am PC
- ✓ Anbindung an die kundeneigene Oracle-Datenbank
- ✓ **Wichtig!** Höchstmögliche Ausfallsicherheit und Redundanz durch eine integrierte Lösung, um Wartungsaufwand und Ausfallzeiten gering zu halten

## Mit wem Sie es zu tun haben

Als **zuverlässiger Partner der Telekom** und zertifizierter Systempartner von Alcatel kennt TeleSys die Gesamtheit an Informationen der Alcatel-Herstellerlösung. Mit der hauseigenen Softwareentwicklung und dem sicheren Gespür für Marktanforderungen im Umfeld der ServiceCenter erarbeitete TeleSys ein passendes Konzept.

## Kompetente Beratung von Anfang an

Elementare Anforderungen wurden in diversen Workshops erarbeitet, telekomseitig abgestimmt, mit dem Ziel eines zuverlässigen und performanten Systems, verbesserter Verteilung und Nachverfolgbarkeit von Aufgaben, hoher Verfügbarkeit von Auswertungen, Reports und Analysen in Echtzeit. Die Supervisoren mehrerer ServiceCenter-Abteilungen gaben die entscheidenden Impulse. Aus mehr als 10 Anbietern mit umfangreichen Präsentationen und ausführlicher Bewertungsmatrix fiel dann letztendlich die Entscheidung auf das TS AgentPanel aus dem Hause TeleSys.

## Software, die schlichtweg funktioniert

Das TS AgentPanel stellt die solide Grundlage dar, die bereits viele Anforderungen von Studiosus erfüllt. Ein Mehrwert gegenüber anderen Systemen entstand durch die vielfältigen Anpassungsmöglichkeiten. Eine abteilungsübergreifende Kommunikation entstand mit der zentralen Installation von 100 TS AgentPanel Lizenzen im Servicebereich und 250 TS OfficePanel Lizenzen für alle anderen Abteilungen. Dem Backoffice-Bereich steht zwar die direkte Anrufverteilung nicht zur Verfügung, wurde jedoch mittels TS Unified mit Funktionen wie CTI-, Fax- und Voicemail ausgestattet.

↖ **Schlagerwortsuche** nach Abteilung; Name; Rufnummer; uvm.

Der Mitarbeiter sieht sein Team und andere Teams mit dem **aktuellen Präsenzstatus**

## Nahtlose Etablierung

Die Einführung der Software erfolgte sowohl vor Ort als auch per Remote im Parallelbetrieb und laufendem Geschäftsbetrieb. Profunde Schulungen nach Softwareeinführung runden das Leistungspaket für Studiosus ab.

## Kunden - Statement

Sehr hilfreich, gerade im Tagesgeschäft, ist, dass sich die Warte- und Gesprächszeiten durchgängig dokumentieren lassen. **Schnelle Verbindung und schneller Service** sind für uns wichtig, damit Anrufer in kurzer Zeit bedient werden können.

Integrierte **Monitoring-Funktionen** erlauben uns jetzt individuelle flexible statistische Auswertungen für eine optimale Ressourcenausnutzung.

Die **Frontend-Ansichten** sind übersichtlich gestaltet und sehr benutzerfreundlich, das Programm lässt sich so intuitiv bedienen. Gut durchdacht ist neben der zentralen Administration, mit **automatisiertem Anlegen und Abgleichen von Benutzern aus verschiedenen Datenquellen**, auch die **Präsenzverwaltung mit Anbindung an unser Zeitmanagementsystem**.

Ein maßgeblicher Punkt war für uns auch das parallele Vorhalten aller **Statistiken und Auswertungen** nicht nur im TS AgentPanel, sondern auch in unserer Oracle-Datenbank.

Mit TeleSys haben wir einen interessierten Partner gefunden, der sich an unseren Anforderungen orientiert und genau da ansetzt, wo wir es brauchen. TeleSys überzeugte und begeisterte uns durch unglaublich **schnelle Reaktionszeiten** in einem sehr offenen und **konstruktiven Abstimmungsprozess**.

*Abteilungsleiterin ServiceCenter von Studiosus*



Atrium Studiosus am Hauptstandort München