

Optimierung der bestehenden Alcatel-Lucent CCD

Service-Center Technik im Inbound mit über 1.000 Anwendern

Erfolgsbericht:

TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE



Als einer der ersten Teilegroßhändler Deutschlands hat die TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE ihren Sitz in Stuttgart. TROST expandiert wie kein anderes Unternehmen der Branche und zählt damit zu den führenden Teilegroßhändlern in Europa. Verantwortlich für diesen Erfolg sind die 4.000 Mitarbeiter, an 180 Standorten in ganz Europa, sowie das einzigartige Angebot an Kfz-Teilen, Werkzeugen, Werkstatteinrichtungen und Dienstleistungen.

Ausgangssituation

Nach Einführung des Alcatel-Lucent Systems mit der integrierten Call Center Anwendung, wuchsen die Anforderungen der Agenten an eine einzige Softwarelösung, die am PC alle relevanten Informationen (in Echtzeit), sowie die Erreichbarkeit der (virtuellen) Contact-Center Gruppen zur Verfügung stellt. Eine einfache Bedienung inklusive der Unterstützung agententypischer Funktionen wurde vorausgesetzt.

Für Vorgesetzte sollte die Softwarelösung eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte und erweiterte Ansicht zur optimalen Steuerung bieten. Dies betraf Informationen von ganzen Regionen über einzelne Verkaufshäuser, virtuelle Teams oder Produktbereiche, bis hin zum Status einzelner Mitarbeiter.

Zusätzlich sollte mit der Aufbereitung von verlorenen Anrufen mehr Transparenz und eine Rückrufmöglichkeit für die Agenten außerhalb von Spitzenzeiten geschaffen werden.

Statement

„Mit der Umsetzung sind wir sehr zufrieden“, erklärt Herr Rohkamm, Teamleiter Telekommunikation.

„Die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, die Zufriedenheit der Kunden und somit die Effektivität konnten maßgeblich gesteigert werden. Das zeigt sich nicht zuletzt in den kürzeren Bearbeitungszeiten. Erreicht wird das durch die übersichtlich gestalteten Oberflächen auf denen alle notwendigen Informationen von allen Mitarbeitern abgerufen werden können.

Geschätzt werden vor allem die Professionalität und die Qualität der TeleSys-Mitarbeiter, und das angefangen bei der Präsentation, über die Feinkonzepterarbeitung, bis hin zur Umsetzung. Sehr gelungenes Projekt aus meiner Sicht.“

*Teamleiter Telekommunikation
bei TROST AUTO SERVICE TECHNIK SE*

Optimierung der bestehenden Alcatel-Lucent CCD

Service-Center Technik im Inbound mit über 1.000 Anwendern

Gelieferte Lösung

Die Anforderungen wurden mit den TeleSys Softwarelösungen TS AgentPanel und TS CallBack erfüllt. Die Applikationen stellen eine Ergänzung zur Alcatel-Lucent (Octopus EP) – CCD Standardedition dar und bieten neben klassischen Computer Telefonie Funktionen (CTI) wie z.B. Hotkey-Wahl, Identifizierung des Anrufers, Telefonjournal, Telefonbuchsuche und Präsenzanzeigen von Kollegen auch Servicecenter spezifische Funktionen. Hierzu zählen u.a. Wartefeldinformationen inkl. Details zu den wartenden Anrufern, Statistikinformationen und die Steuerung von Agententelefonen.

Die in dieser Form einzigartige Zusammenführung von relevanten Informationen in Echtzeit, für Agenten und Vorgesetzte wurde in nur einer Applikation realisiert. Bei Trost Auto Service Technik SE unterstützt die bedienerfreundliche Lösung derzeit über 1000 Anwender.



TS AgentPanel



TS CallBack



Bild: Hauptzentrale Trost in Stuttgart