

SKR Reisen GmbH



Enterprise ACD und
Call Center-Lösung
für Unternehmen

SKR Reisen GmbH

Kunden in den Urlaub bringen: wie die Einführung einer ACD beim Reisespezialisten SKR Reisen GmbH Urlauber ihrem Reiseziel näher brachte.

SKR Reisen ist ein führender deutscher Reisespezialist für kleine Gruppen weltweit mit Sitz in Köln. 1978 gegründet, zeichnet sich SKR durch den Mix aus maßgeschneiderten und inspirierenden Reiseangeboten aus. SKR bietet eine Reihe von Kleingruppen-Programmen mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen geteilten und individuellen Reiseerlebnissen. Angesprochen werden anspruchsvolle Kunden, meist im Alter zwischen 35 und 75 Jahren, welche nach qualitativ hochwertigen Reisen an besondere Orte mit einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis suchen.

Die Herausforderung

SKR bedient zwei Kundengruppen: Reisen werden zum einen über ein Netzwerk von Reisebüros, aber auch dem Direktkunden angeboten. Die starke Onlinepräsenz von SKR ermöglicht den Kunden, bequem zu surfen und die verfügbaren Angebote zu durchstöbern. Man kann beispielsweise von der Startseite aus direkt nach Angeboten für Afrika suchen. Dann wird ein spezielles Reiseziel gewählt, wie etwa Kenia, und man entscheidet sich für ein bestimmtes Hotel oder eine Safari-Tour. Genauso können Kunden, die sich zum Beispiel für Bhutan interessieren, gezielt nach konkreten Angeboten und Pauschalreisen suchen.

SKR beschloss, zu einem Modell zu wechseln, das die verschiedenen Skills und das spezifische Wissen der Agenten nutzte, um Anfragen effektiver zu bearbeiten.

Für Kunden, die eine direkte Beratung zu den Angeboten wünschen, werden Agenten benötigt, die sich in allen Aspekten der verfügbaren Pakete auskennen. Jedoch können aufgrund der Bandbreite des Angebots nicht alle in gleichem Maße Auskunft geben. So haben manche Mitarbeiter das betreffende Land bereits besucht oder vielleicht sogar an einer der angebotenen Touren teilgenommen. Es wäre von großem Nutzen, wenn Agenten mit einem speziellen Know-How Anfragen beantworten, die ihr Spezialgebiet betreffen. Kunden sollten wiederum schneller zu dem jeweiligen Experten verbunden werden. Jedoch war die Online-Präsenz nicht in die Prozesse des Call Centers integriert, sodass diese Art intelligenten Routings nicht möglich war.

Trotz der exzellenten Angebote mussten Agenten die Prozesse per Hand steuern um sicher zu gehen, dass immer der am besten qualifizierte Mitarbeiter für eine spezifische Anfrage verfügbar war. Das System war nicht optimal effizient, da die Agenten ein weiteres Spektrum an Anfragen bearbeiten mussten als zu ihrem eigentlichen Qualifikationsbereich gehörte. Dies schmälerte den Gesamtwirkungsgrad - und verursachte zusätzliche Kosten, da Anrufe länger dauerten und Agenten länger in einem Gespräch waren, statt in gleicher Zeit mehrere bearbeiten zu können. Zudem konnte es Kunden frustrieren, längere Zeit auf den richtigen Agenten für ihre spezifische Anfrage zu warten.

SKR beschloss, zu einem Modell zu wechseln, das die verschiedenen Skills und das spezifische Wissen der Agenten nutzte, um Anfragen effektiver zu bearbeiten. Zusätzlich sollte die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter gesteigert werden. Es musste also die Möglichkeit geschaffen werden, die Agenten mit dem Anrufer zu verbinden, dessen Anfrage sich am meisten mit ihren Qualifikationen deckte. Wie also konnte SKR die Kunden mit dem Agenten verbinden, der ihnen am besten weiterhelfen konnte?

Darüber hinaus wollte SKR sichergehen, dass Verantwortungsbereiche leichter aufgeteilt werden konnten. Einige Agenten sollten sich um die Anfragen der Direktkunden kümmern, während andere auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von Reiseveranstaltern eingehen sollten. Spezialisten mit fundiertem Wissen sollten ebenfalls erreichbar sein. Um dieses Ziel zu erreichen war es essentiell, dass Anrufe verschiedenster Kunden mit unterschiedlichsten Anliegen so schnell wie möglich zur am besten qualifizierten Person weitergeleitet würden.

SKR erkannte, dass dies durch die Installation einer Automatischen Anrufverteilung mittels ACD System, erreicht werden konnte.

Da jtel den Fokus stets auf Kundenanforderungen richtet, schlug das Team die Einrichtung einer jtel^{ACD} sowie die Integration mit einer TK-Anlage von Innovaphone vor.

Das ACD System ist eine fundamentale Komponente für effizientes Routing bei der Anrufzustellung. Ausschlaggebend war dabei, dass dies auch durch ein Feature erreicht werden konnte, das unter Skill-basiertem Routing bekannt ist. Skill-basiertes Routing identifiziert Agenten mit bestimmten Qualifikationen und leitet so eingehende Anrufe an die passenden Personen weiter. Dies geschieht durch die Berücksichtigung bestimmter Kriterien wie der Telefonnummer des Anrufers, der von ihm gewählten Nummer, sowie der getroffenen Auswahl aus einem IVR-Menü, das den Benutzern mehrere Optionen bietet.

Zusätzlich konnte SKR nicht sicher beurteilen, wie viele Agenten sich gerade im Gespräch befanden. Dies brachte wiederum Schwierigkeiten im Ressourcenmanagement und in der Steigerung der operativen Effizienz mit sich. Da 30 Agenten täglich bis zu 500 Anrufe bearbeiten mussten, war ein effizientes Ressourcenmanagement ein wichtiges Thema. Die Herausforderung bestand darin eine Lösung zu finden, die mit einer Routing- und Registrierungsfunktion für Agenten ausgestattet war, sodass die Kapazitäten des Teams besser genutzt werden konnten.

Die Lösung

Einige der von SKR definierten Schlüsselanforderungen für die Contact Center-Plattform waren:

- Skill-basierte Anrufsteuerung, um zum jeweils am besten qualifizierten Agenten zu verbinden
- Logische Anrufverteilung anhand der Verfügbarkeit um zu gewährleisten, dass Ressourcen nicht überlastet werden
- SKR für zukünftiges Wachstum zu rüsten
- Visualisierung aller Aktivitäten zur Unterstützung des Managements, Berichte sowie Agentenbeurteilung für höhere Kundenzufriedenheit
- Unterstützt das Wachstum und ermöglicht bessere Koordination der Sales-Aktivitäten für höhere Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit

Nachdem die Anforderungen definiert waren, wandte sich das Team von SKR an die jtel GmbH. jtel ist auf die Entwicklung und Lieferung fortschrittlicher Call-Management-Softwarelösungen spezialisiert, deren Technologie eine Vielzahl an TK-Anlagen unterstützt. jtel's Lösungen integrieren sich einfach in bereits existierende Prozesse und sind gleichzeitig sehr flexibel. Dies ermöglicht von vornherein sowohl vorhersehbaren, als auch unerwarteten künftigen Anforderungen gerecht zu werden. Dies wird durch einen akkuraten und flexiblen Routingplan gewährleistet, der sich mit der Zeit weiterentwickelt. jtel's Lösungen sind extrem flexibel und skalierbar, so kann die Kapitalrendite während der gesamten Betriebszeit der Lösung maximiert werden.

Da jtel den Fokus stets auf Kundenanforderungen richtet, schlug das Team die Einrichtung einer jtel^{ACD} sowie die Integration mit einer TK-Anlage von Innovaphone vor.

jtel^{ACD} ist eine komplette ACD-Lösung für Unternehmen, die leistungsstarke, konvergente Möglichkeiten für Call Center und Contact Center liefert. Dank ihrer Flexibilität und Anpassbarkeit ist jtel^{ACD} die ideale Wahl für eine effektive Kunden-Interaktion.

Während der Branchen-Benchmark für Umsatzwachstum bei 8% liegt, stiegen die Verkaufszahlen nach der Einrichtung der jtel^{ACD} um 40%. Diese herausragenden Ergebnisse trugen zu einer exzellenten Kapitalrendite bei.

Zum ersten Mal hatte auch das Management einen Gesamtüberblick über das Anrufaufkommen, was Planungen wesentlich vereinfachte.

jtel^{ivr} ist eine leistungsstarke Lösung für Sprach- und Video-Interaktion. Sie unterstützt IVR und IVVR – Fähigkeiten standardmäßig, wie auch Text-to-Speech (TTS) und automatisierte Spracherkennung (ASR) führender Anbieter. Obwohl keine Integration in eine bestehende IT-Infrastruktur nötig war, bietet die Lösung von jtel SOAP Schnittstellen, die künftige Anbindungen problemlos ermöglicht.

Die ACD-Funktion bietet genau das optimierte Call Routing und die Wartefunktion für eingehende Anrufe, die SKR benötigt. Beispielsweise können Anrufe von Agenturpartnern zu den Agenten weitergeleitet werden, die speziell auf deren Bedürfnisse eingehen können. Es bezieht eine Bandbreite an Trigger-Kriterien mit ein, sodass das Routing den speziellen Bedürfnissen der Kunden angepasst werden kann.

Die Herausforderung, Anrufer mit spezifischen Interessen mit den geeigneten Experten zu verbinden wurde durch die Einrichtung bestimmter Hotline-Nummern auf der Website gelöst. So wird beispielsweise Interessenten, die Seiten über Afrika aufrufen, eine bestimmte Nummer angezeigt. Denjenigen, die sich über Kenia informieren, wird eine andere eingeblendet. Interessiert man sich hingegen für bestimmte Hotels oder Safari-Angebote, wird wieder eine unterschiedliche angezeigt. Anrufer die sich nach Asien oder Bhutan erkundigen, erhalten ebenfalls eine andere Nummernauswahl. Diese Nummern werden von der ACD erkannt und automatisch zum geeigneten verfügbaren Agenten weitergeleitet.

Skills und Know-How der Agenten werden im System gespeichert. Ein Agent mit fundiertem Wissen über Safaris in Kenia oder Bhutan wird im System registriert sobald er verfügbar ist. Genauso wird ein anderer Agent mit generellerem Wissen über Afrika oder Asien dementsprechend eingeloggt.

Das Ergebnis ist eine enge Interaktion mit der Website, Anrufer mit einem bestimmten Anliegen können nun also direkt mit der richtigen Person verbunden werden. Anrufe in der Kenia Safari Hotline können so direkt zum passenden Agenten durchgestellt werden. Die Lösung ermöglichte dem Agenten, die Kunden zu betreuen, die er am besten beraten kann. So ist die Auskunft perfekt auf Kundenanfragen und Verfügbarkeit abgestimmt.

Die Ergebnisse

Die jtel^{ACD} wurde im September 2015 installiert - und die Vorteile der neuen Lösung waren sofort spürbar. Während der Branchen-Benchmark für Umsatzwachstum bei 8% liegt, stiegen die Verkaufszahlen nach der Einrichtung der jtel^{ACD} um 40%. Diese herausragenden Ergebnisse trugen zu einer exzellenten Kapitalrendite bei.

Die positiven Auswirkungen schlugen sich nicht nur in den Verkaufszahlen nieder. Auch die Mitarbeiterzufriedenheit wurde deutlich erhöht, da Agenten ihre Aktionen besser nachverfolgen und sich ihre Zeit besser einteilen konnten. In Mitarbeiterumfragen

Mit der jtel^{ACD} kann SKR jetzt einfacher für die Zukunft planen und verfügt über eine Lösung, die mit neuen Anforderungen umgehen kann. Die reichhaltigen Funktionen stellen sicher, dass sich die Lösung weiterentwickeln und auf neue Ansprüche reagieren kann.

zeigte sich deutlich, dass das Team motivierter war. SKR erwartet dadurch auch eine Verbesserung im Kundenservice und somit höhere Verkaufszahlen, alles in allem ein geschäftsstärkendes Zusammenspiel.

Nach der reibungslosen und erfolgreichen Installation des Skill-basierten Routings sichert die kontrollierte Zuordnung auch, dass Agenten effizienter und effektiver arbeiten. Anfragen werden ausgeglichener verteilt, sodass kein Mitarbeiter für eine unverhältnismäßig hohe Zahl von Anrufen verantwortlich ist. Falls das Routing ein Update benötigt, ist das leicht durchzuführen. Da Anrufe nun gezielter und effektiver zugestellt werden konnten, wurde weniger Zeit mit Anrufnachverfolgungen oder Weiterleitungen verloren. Agenten mit den richtigen Skills können nun viel leichter direkt erreicht werden. Dies reduzierte Kosten, da die Mitarbeiter nun während der Arbeitszeit deutlich produktiver sind.

Ist ein bestimmter Spezialist gerade nicht erreichbar, leitet das System automatisch zum nächsten geeigneten Agenten weiter. Eine neue Fülle an Informationen ist verfügbar, da nun alle für die Anfrage relevanten Daten für den Agenten zugänglich sind. Sie können ihren Status und ihre Verfügbarkeit kontrollieren, wodurch Anrufnachbearbeitung, Pausen usw. besser eingeplant werden. Ist ein Agent offline oder vorübergehend nicht verfügbar, da er sich in der Nachbearbeitung eines Anrufs befindet, sieht er jedoch, dass sich ein Kunde mit Interesse an Kenia-Safaris in der Warteschlange befindet, so kann er seinen Status auf „verfügbar“ setzen und den Anruf annehmen. Diese Funktionen steigern die Zufriedenheit der Agenten enorm, da sie ihre Skills und ihr Wissen nun produktiver einsetzen konnten.

Zuersten Mal hatte auch das Management einen Gesamtüberblick über das Anrufaufkommen, was Planungen wesentlich vereinfachte. Die Verantwortlichen wissen nun, wo investiert und angepasst werden muss, und können ihre Entscheidungen mit objektiven Fakten bezüglich des Anrufaufkommens und der Kapazitätsauslastung begründen.

Mit der jtel^{ACD} kann SKR jetzt einfacher für die Zukunft planen und verfügt über eine Lösung, die mit neuen Anforderungen umgehen kann. Die reichhaltigen Funktionen stellen sicher, dass sich die Lösung weiterentwickeln und auf neue Ansprüche reagieren kann. jtel ist ein zukunftsorientierter Partner der eine flexible Strategie bietet, um zukünftigen und unerwarteten Anforderungen, gerecht zu werden.

„Die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter ist in unserem emotional geprägten Reisemarkt sehr zentral. Dank jtel hat sich die Zufriedenheit und Motivation unserer Mitarbeiter stark erhöht, da wir die jeweiligen Interessen und Schwerpunkte unserer Agenten beim Routing der Anrufe vor die Gruppenzuweisung stellen“, so Christoph Albrecht, Geschäftsführer von SKR. „Dadurch werden unsere Kunden perfekt beraten, was sich in hohen Verkaufszahlen pro Mitarbeiter widerspiegelt.“

Highlights der Lösung und nächste Schritte

- Extrem stabile ACD- Kernplattform, welche ein Anrufvolumen von mehr als 150.000 Anrufen pro Jahr verarbeiten kann und Servicewachstum
- Ermöglicht Integration mit zentraler PBX
- Effektivere Definition von Warteschleifen und Callflows mit Skill-basiertem Routing
- Erweitertes und effizienteres Abgleichen von Kundenanfragen und Expertise der Agenten
- Spezielles Skill-basiertes Routing für eine optimale Integration mit dem Online-Angebot
- Leistungsstarkes Monitoring und Statistiken, was eine genaue Überwachung des Betriebs im Service Center ermöglicht
- Optimierte Anrufzustellung
- Erhöhte Verkaufsleistung
- Erhöhte Agentenproduktivität
- Messbare Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Schnelle Anpassung für eine stetige Weiterentwicklung und schnellere Reaktion auf neue Anforderungen
- Flexible Erstellung von Reports, um Feineinstellung und zukünftige aktive Weiterentwicklung zu gewährleisten



JTEL GmbH

Valentin-Linhof-Str. 2
81829 Munich
Germany

Tel: +49 (89) 4614 950-00
Fax: +49 (89) 4614 950-29
email: info@jtel.de
www.jtel.de