

AQILO® - Wenn die Kommunikation über Telefon wichtigster Kunden-TouchPoint ist

Ausgangssituation



Weltweiten Schutz vor Bedienungsfehlern, Fall-, Bruch- und vielen anderen Schäden bieten die Produktversicherungen des Wiener Unternehmens AQILO.

Als Drehscheibe zwischen großen Versicherungen (wie ERGO, GENERALI, helvetia, etc.), namhaften Elektrohändlern und Endkunden ist professionelle Kommunikation oberste Priorität von AQILO. Kundenzufriedenheit kann nur entstehen, wenn Erreichbarkeit im Schadensfall gewährleistet ist und bei Nicht-Erreichbarkeit der angerufenen Telefonnummer (etwa weil Leitung besetzt) entsprechende Information geboten wird.

HomeOffice-Mitarbeiter & dezentrale CallCenter nutzen die Cloud

National und international tätige AußendienstmitarbeiterInnen sowie viele Angestellte versehen ihre Tätigkeit von Zuhause aus. Die Schaffung einer flexiblen Telefonielösung mit Ruf- und Mehrwertnummern im DACH-Raum, Heimarbeitsplätzen auch für die Vermittlung, zahlreichen Warteschlangen, Gesprächsaufzeichnung, Faxservern und automatischen E-Mail-Benachrichtigung bei verpassten Anrufen, konnte das Team von media.tel mit einer Cloud Lösung verwirklichen.

Projektverlauf

Die Anforderung an Telekommunikation war und ist bei AQILO, wie üblich in der Dienstleistungsbranche, sehr hoch. Die Liste der notwendigen Funktionen somit lang - diese konnten im Projektverlauf Punkt für Punkt umgesetzt werden. In Zeiten von dezentraler Arbeitsorganisation liegt das Hauptaugenmerk darin, den Mitarbeitern, die abwechselnd von zu Hause aus und im Büro arbeiten, eine Lösung anzubieten, damit Anrufer die selbe Nummer verwenden können und die Apparate im Büro sowie am Heimarbeitsplatz parallel klingeln.

Ab in die Cloud

Nach Darlegung der unterschiedlichen technischen Möglichkeiten und Abwägung der jeweiligen Vor- und Nachteile wurde eine virtuelle Voice-over-IP (VoIP) Anlage im Rechenzentrum von media.tel realisiert. Nach einem erfolgreichen Test der Grundfunktionalitäten wurde die neue Cloud-Telefonanlage aktiviert.

Seit Projektbeginn arbeitet media.tel mit der EDV-Abteilung von AQILO eng zusammen. Es werden laufend Erweiterungen durchgeführt, wie z.B. Erweiterung des Sprachdialogsystems (IVR), Email-Versand bei nicht-angenommenen Anrufen, Anbindung von 0800-Nummern aus Österreich und Deutschland, usw.

Wachstum ohne Ende

media.tel erledigt das 24h Monitoring der Telefonanlage, Support bei Unklarheiten oder Problemen und führt noch fallweise Schulungen neuer Mitarbeiter durch.

AQILO wächst beständig und dadurch auch die Anforderungen an die Telefonanlage. Erst kürzlich wurde auf eine stärkere Cloud-Anlage umgestellt, um dem explodierenden Kundenkreis (u.a. einen der größten Elektro-Fachhändler Deutschlands) zufriedenstellend bedienen zu können.

Das wurde umgesetzt:

- virtuelle Voice-over-IP (VoIP) Telefonanlage in der Cloud
- Verschiedene Standorte mit rund 40 Durchwahlen
- Anbindung Außendienstmitarbeiter national sowie international
- über 10 Telefon- und Mehrwertnummern im DACH-Raum
- Heimarbeitsplätze (auch für die Vermittlung)
- Kunden-individuelles Sprachdialogsystem (IVR)
- Warteschlangen mit individueller Warteschlange für diverse Abteilungen (Zentrale, Schaden, Vertrieb) sowie
- Kunden-individuelle Warteschlangen (Musik, Ansagen)
- Userlogin für Warteschlangen, um wechselnde Arbeitsplätze zu ermöglichen
- automatische E-Mail-Benachrichtigung bei verpassten Anrufen
- gleichzeitiges Klingeln im Büro, am Heimarbeitsplatz
- Softphones (Computer oder Mobiltelefon)
- Gesprächsaufzeichnung

Vorteile für den Kunden:

- Flexibilität in Erweiterung und Individualisierung der Telefonanlage
- ausgezeichnete Sprachqualität zu reduzierten Gesprächskosten
- rasche Einrichtung von neuen Mitarbeiterzugängen im In- und Ausland
- effiziente Übermittlung von Informationen und persönliche Kundenansprache durch ein Sprachdialogsystem (IVR)
- Zeit- und Kostenersparnis durch Fax2Email bzw. Email2Fax
- höhere Transparenz wer telefoniert, umgeleitet ist, etc. über eine leicht zu bedienende Weboberfläche
- umfassende Statistiken (Reaktionszeit, Volumen, etc.)



Kundenstimme:

Wir schätzen Marcelo Lampaglia und sein Team bei media.tel als langjährigen Partner für den Betrieb einer Vielzahl flexibler Telefonielösungen im In- und Ausland. Wir fühlen uns in dieser seit 2014 anhaltenden Partnerschaft stetig gut beraten und betreut.

Andreas Renner (GF)
AQILO® Business
Consulting GmbH

www.aqilo.com

