

Wie Cloud-Telefonie den Kundenservice bei Innconcepts IT GmbH verbessert

media.tel im Gespräch mit Geschäftsführer Christian Staffner

Hohe Erreichbarkeit



Kunden im Fall von Fragen oder Problemen näher zum Mitarbeiter mit der benötigten Fachkenntnis zu bringen, das war das klare Ziel des Consulting-Unternehmens Innconcepts IT GmbH.

Das stete Unternehmenswachstums erforderte eine Änderung der Telefonie-Infrastruktur und in diesem Zuge konnte erreicht werden, dass Mitarbeiter auch mobil über ihre Bürodurchwahl kontaktierbar sind, ein Sprachdialogsystem die Supportzeiten verkürzt und vieles mehr ... heute wird bei Innconcepts außerdem mehr telefoniert zu geringeren Kosten - auch kein Nachteil.

Fokus: Kundenzufriedenheit



Kunden begeistern möchten viele, doch nur bei wenigen ist die Leidenschaft für ihr Metier – in diesem Fall für Prozesse der Gästebewirtschaftung und IT Technik - so spürbar. Tiefe Kenntnis der angebotenen Software, Erfahrung aus zahllosen Projekten und stets ein offenes Ohr für die Anliegen der Kunden – das dürfte der Faktorenmix sein, der Innconcepts IT GmbH von Beginn an stetig wachsen ließ. Keine Inselsysteme, **ganzheitliche Lösungen für alle Geschäftsbereiche eines Hotel- und Gastrobetriebes** bietet das Software- und Beratungshaus bereits seit Betriebsgründung im Jahr 2010. Unter den rund 250 Kunden finden sich Größen wie die Hotels und Cafés der Sacher-Gruppe, das 5-Sterne-Superior TOP Hotel Hochgurgl, Burger Kings größter Franchisenehmer der Alpenrepublik mit zahlreichen Filialen sowie die Restaurants und Kantinen der Vorarlberger Illwerke AG.

Hohe Erstlösungsquote im Support durch Sprachdialogsystem (IVR)

Die Kundschaft im gehobenen Segment bedient meist Gäste mit hohen Ansprüchen. Da liegt es auf der Hand, dass bei Österreichs einzigem MICROS Fidelio Softwarehaus jeder Kontaktpunkt genutzt wird, um die Kundenzufriedenheit hoch zu halten. So werden Anrufer mit informativen Ansagen versorgt bzw. in Warteschlangen mit Musik gereicht, sollte der gewünschte Ansprechpartner kurzzeitig belegt sein (klassische Call Center Funktionalität).

Zentraler Einflussfaktor auf die Kundenzufriedenheit ist naturgemäß ein Support der begeistert.

Für umgehende Problemlösungen bedarf es der schnellen Vermittlung an den Mitarbeiter mit den richtigen Fachkenntnissen. Deshalb nutzt Innconcepts heute eine Zuordnung von Anrufer und Ansprechpartner über Interactive Voice Response (IVR). Hierbei wählt der Supportanrufer nach automatischer Ansage den betroffenen Software-Bereich per Wähltaste und wird umgehend an einen qualifizierten Mitarbeiter dieses Bereichs weitergeleitet. Sehr viel häufiger als früher wird der Kunde nun bereits beim 1. Anruf mit der richtigen Lösung versorgt.

kosteneffektives Voice-over-IP

Operational Panel

Um diese und andere Funktionalitäten (wie ein Operational Panel fürs Gesprächsmonitoring) heute nutzen zu können bedurfte es einer Änderung bzw. Erweiterung der bestehenden IP-Telefonie Infrastruktur. Lösungsvarianten und Angebote wurden eingeholt um schließlich das kosteneffektivste Angebot von media.tel GmbH, Österreichs VoIP Spezialisten seit 1998, zu erhalten.

zeitgesteuertes Routing

Innconcepts bietet seinen Klienten täglichen Support von 7 bis 22 Uhr – auch an Wochenenden und Feiertagen. Früher musste die Hotline-Nummer jeweils manuell außerhalb der Büro-Öffnungszeiten umgeleitet werden, was zu hohen Zeitaufwänden und Kosten führte und fehleranfällig war. Heute kann über ein simples Interface eine zeitgesteuerte Weiterleitung jederzeit ein- und umgestellt werden.

immer erreichbar

Wie branchenüblich sitzen die wenigsten Mitarbeiter ständig an ihrem Schreibtisch im Backoffice, sondern beraten ihre Kunden vor Ort. Damit Ansprechpartner auch unterwegs effizient erreicht werden können, kommen Mobiltelefone mit einer Softphone-App zum Einsatz, die mit der Bürodurchwahl des Mitarbeiters verbunden ist. So hatte sich das Christian Staffner (GF) vorgestellt – der Wunsch, dass Softphones zum Einsatz kommen stammte von ihm.

Headsets und Desktop-App

Wer im Homeoffice oder Büro arbeitet, hat bei Innconcepts beide Hände voll zu tun und telefoniert somit lieber über Headset, welches mit oder ohne Schnur mit dem Softphone-Desktop-Client interagiert. Im Zuge des Wechsels - weg von herkömmlichen Telefonen - war es wichtig Umstiegsproblemen vorzubeugen und die Mitarbeiter entsprechend einzuschulen bzw. ihnen Zeit für die Umgewöhnung zu geben.

Zero-Downtime

Sowohl bei Umstellung auf die neue Cloud-Telefonie sowie auch im laufenden Betrieb kam es zu keiner Zeit zu Ausfällen. GF Christian Staffner attestiert dem Umsetzungspartner media.tel stets planvolles Vorgehen und rasche Reaktion auf jegliche Anfrage und Anforderung.

Das wurde umgesetzt:

- Wechsel von einer On-premise VoIP Telefonanlage auf eine Cloud-Anlage von media.tel
- Anschluss an günstige Telefonie durch media.tel's SIP Trunk
- Softphones über Mobile App bzw.
- Desktop App mit xtelsio CTI-Client für jeden User
- Fax2Mail, Mail2Fax
- 2 IP-fähige Tischtelefone als zentrale Schaltstellen
- Warteschlangen mit individuellen Einstellungen (Wartemusik, Ansagetexte, Betriebszeiten, etc.)
- Sprachdialogsystem (IVR)
- Operational Panel für Gesprächsmonitoring
- zeitgesteuertes Routing
- Implementierung innerhalb rund 1 Tages für beide Standorte

Vorteile für den Kunden:

- höhere Erstlösungsquote im Support durch Sprachdialogsystem (IVR) und bessere Erreichbarkeit der mobilen Mitarbeiter
- weniger Wartungsaufwände bspw. durch zeitgesteuertes Routing
- geringere Telefoniekosten durch media.tel's SIP Trunk
- hohe Flexibilität und Skalierbarkeit für weiterhin ungehindertes Unternehmenswachstum
- Zeitersparnis durch Click-to-Call Funktion des xtelsio-Clients (Desktop App)

”

Kundenstimme:

“Innconcepts profitiert heute von höherer Kundenzufriedenheit durch verbesserte Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Der Cloud-Telefonie Partner media.tel hat unser Vertrauen, weil wir auf Augenhöhe kommunizieren und das selbe Ziel verfolgen - unser Geschäft beständig zu verbessern, um unsere Kunden immer noch besser servizieren zu können.“

Christian Staffner

Geschäftsführer

Innconcepts IT GmbH

“

