

LYONESS GROUP OPTIMIERT WELTWEITEN KUNDENSERVICE

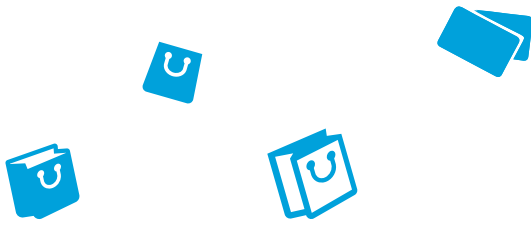
Effiziente Software trägt zur Kundenzufriedenheit bei. Dies gilt insbesondere für Unternehmen, die sich „König Kunde“ auf die Fahnenstange geschrieben haben und deren Geschäftsmodell auf Service basiert. Die Lyonesse-Unternehmensgruppe setzt für die schnelle und kundenfreundliche Bearbeitung von Anfragen über Telefon-Hotlines auf das „Voxtron Communication Center“. Diese Software der zur Enghouse AG gehörenden Voxtron GmbH erlaubt es mittels effektiver Auswertungsmöglichkeiten, den Service an den richtigen Stellen präzise zu optimieren.

Die Lyonesse-Unternehmensgruppe betreibt länder- und branchenübergreifend eine Einkaufsgemeinschaft und ein Kundenbindungsprogramm. Das vor elf Jahren gegründete Unternehmen mit Expansionskurs ist rund um den Globus vertreten und hat aktuell Niederlassungen in 46 Ländern, darunter auch Nord- und Südamerika sowie Asien. Weltweit kaufen rund 5 Millionen Mitglieder über die Einkaufsgemeinschaft ein. Wer die kostenlose Mitgliedschaft abschließt, erhält bei teilnehmenden Geschäften Einkaufsvorteile (Cashback und Shopping

Points). „Als stark wachsendes Unternehmen mit einem internationalen Firmennetzwerk benötigten wir eine Software, die unsere Telefonanlage intelligent unterstützt“, sagt Andreas Erschen, der als Director International Service der Lyonesse Group AG mit Sitz in Graz für die Servicierung der Mitglieder und Partnerunternehmen verantwortlich ist. Die künftige Lösung sollte dabei umfassende Auswertungsfunktionen mit Verbesserungsmöglichkeiten bieten, um den Kundenservice optimal unterstützen zu können.

Nach Sondierung verschiedener Softwarelösungen entschied sich das Unternehmen für die Kundeninteraktionslösung „Voxtron Communication Center“ (VCC). Die Software übernimmt die Annahme bzw. Verarbeitung von Kontakten auf den unterschiedlichsten Kanälen – zum Beispiel Telefon, Chat, Fax, E-Mails – und erlaubt umfassende Auswertungsmöglichkeiten – sowohl historisch als auch in Echtzeit. „Seitdem wir das VCC einsetzen, bekommen wir genau die Reports und Auswertungen, die wir brauchen, um Verbesserungen für unsere Mitglieder und Partner zu eruieren“, sagt





49



Andreas Erschen. Die neue Lösung wurde sukzessive und beginnend im Oktober 2013 in den einzelnen Ländern live geschaltet. Bis Mitte 2014 war das VCC an allen europäischen Standorten installiert, bis Oktober 2014 folgten die Niederlassungen in Amerika, Dubai und Südafrika. Die asiatischen Standorte gingen bis Ende Januar 2015 an den Start. Insgesamt kommt die Softwarelösung VCC an rund 50 Standorten zum Einsatz. „Über 550 Anwender gebrauchen das System und wir nutzen 160 Dashboards“, sagt Erschen. Insgesamt werden rund 450 automatisierte Reports aus dem System versendet. Davon dass das zu aller Zufriedenheit klappt, zeigt sich Andreas Erschen überzeugt, wobei das nicht zuletzt an der skalierbaren Lösung des Branchenprimus liegt, sondern am Know-how von Anbieter Voxtron. „Wir wollen ja auch zukünftig vorne dabei sein und haben uns bewusst dafür entschieden, die Leistungen bei einem Technologieführer abzurufen“, so der Lyonesse-Manager. „Zudem fühlen wir uns auch über die lokale Nähe der Voxtron-Niederlassung bestens betreut.“

Als nächsten Schritt plant das Unternehmen den weltweiten Rollout von Webchat- und Callback-Funktionalitäten. Auch das weltweite Ticketssystem könnte schon bald über die standardisierten Schnittstellen in das System integriert werden. Aus der früheren Telefon-ACD wird so nach und nach eine echte Omnichannel-Lösung. So steigert eine intelligente Software nicht nur die Effizienz der Unternehmensprozesse, sondern allen voran die Kundenzufriedenheit – und sichert so die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens.

„Wir wollen ja auch zukünftig vorne dabei sein und haben uns bewusst dafür entschieden, die Leistungen bei einem Technologieführer abzurufen.“

ANDREAS ERSCHEN,
DIRECTOR INTERNATIONAL SERVICE
DER LYONESS GROUP AG

AUTOR: WOLFGANG FALK



IM TALK: ANDREAS ERSCHEN

Director International Service der Lyonesse Group AG

INTRE: Warum hat sich die Lyonesse-Unternehmensgruppe für das Voxtron Communication Center entschieden? ERSCHEN: Die Software liefert uns genau die Informationen, die wir benötigen, um unseren Service grundlegend verbessern zu können. Auf betriebswirtschaftlicher Seite zahlt sich zudem die Einheitlichkeit dieser umfassenden Lösung aus. Das VCC funktioniert auf Basis unserer bestehenden Hardware und ließ sich einfach integrieren. Die Lösung unterstützt meine Mitarbeiter in Graz nun präzise dabei, die Service-Leistung in allen Ländern enorm zu optimieren. Außerdem waren die Features on top. Im laufenden Betrieb sparen wir dadurch Geld. Es machte also auch kaufmännisch Sinn.

INTRE: Was gefällt Ihnen, außer den genannten Themen, noch zusätzlich? Was ist echt cool? Was bekommt ein „Like“ 😊? ERSCHEN: Unser Firmennetzwerk kann die Lizenzen quasi im Drei-Schicht-Betrieb nutzen. Das liegt an der zentralen Lizenzierung zusammen mit dem „concurrent use“-Modell der Lösung. Wir sprechen in diesem Zusammenhang vom „Follow-the-sun-Prinzip“. Wenn sich also zum Beispiel Asien abmeldet, kann sich Europa mit denselben Lizenzen anmelden. Und wenn sich Europa schlafen legt, nutzen wiederum die Amerikaner diese Lizenzen. Wir haben damit ein zentrales Verwal-



ANDREAS ERSCHEN

Director International Service der Lyonesse Group AG

tungsinstrument an der Hand, mit dem von einer einzigen Stelle aus die Reports und Auswertungen aus allen Ländern optimiert abgewickelt werden können. Und das bekommt ein „Like“ 😊.