



Mit der richtigen Software die Kundenzufriedenheit steigern

Hoch effiziente Software trägt zur Kundenzufriedenheit bei – erst recht in Unternehmen, deren Markenkern „König Kunde“ ist und deren Geschäftsmodell auf Service basiert. Eine Einkaufsgemeinschaft setzt für die schnelle und kundenfreundliche Bearbeitung von Anfragen über Telefon-Hotlines nun auf eine Software, die mittels effektiver Auswertungsmöglichkeiten den Service an den richtigen Stellen präzise optimieren lässt.

Die Lioness Unternehmensgruppe betreibt länder- und branchenübergreifend eine Einkaufsgemeinschaft und ein Kundenbindungsprogramm. Das vor elf Jahren gegründete und nach wie vor expandierende Unternehmen ist rund um den Globus vertreten und hat aktuell Dependancen in 46 Ländern, darunter auch Nord- und Südamerika sowie sechs asiatische Länder. Weltweit kaufen fünf Millionen Mitglieder über die Einkaufsgemeinschaft ein. Wer die kostenlose Mitgliedschaft abschließt, erhält bei teilnehmenden Geschäften Einkaufsvorteile (Cashback und Shopping Points).

„Unseren jüngsten Standort haben wir zuletzt in Mexiko eröffnet. Als nächstes steht die Geschäftseröffnung in Indien auf der Agenda“, so Andreas Erschen, der als Director International Service der Lioness Group AG (mit Sitz

in Graz) für die Servicierung der Mitglieder und Partnerunternehmen verantwortlich ist. „Als stark wachsendes Unternehmen mit einem internationalen Firmennetzwerk benötigten wir eine Software, die unsere Telefonanlage intelligent unterstützt.“ Besonderes Augenmerk wurde dabei auf eine Lösung gelegt, die umfassende Auswertungsfunktionen bietet, mit der Verbesserungsmöglichkeiten offengelegt werden, um so einen optimalen Kundenservice unterstützen zu können.

Nach Sondierung alternativer Softwaremöglichkeiten entschied sich das Unternehmen für das Voxtron Communication Center des Softwareherstellers Voxtron. Die Software übernimmt die Annahme und Verarbeitung von Kontakten auf den unterschiedlichsten Kanälen wie Anrufe, Fax und E-Mails und ermöglicht umfassende Auswertungsmöglichkeiten – sowohl historisch als auch in Echtzeit. Damit bekommt das Firmennetzwerk genau das, was man suchte: „Seit dem ersten Tag der Produktivschaltung bekommen wir die Reports und Auswertungen, die wir gebraucht haben, um Verbesserungen für unsere Mitglieder und Partner zu eruieren“, zeigt sich Erschen zufrieden. „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 der umfassenden Lösung aus. „Im laufenden Betrieb sparen wir dadurch Geld“, kommentiert Erschen, der von folgendem Dreigestirn als ausschlaggebend für die Entscheidung spricht:

„1. Die Software funktioniert auf Grundlage unserer bestehenden Hardware, der Innovaphone-Anlage, und ließ sich leicht integrieren, 2. die Features waren on top und 3. machte es auch kaufmännisch Sinn.“

„Seit dem ersten Tag der Produktivschaltung bekommen wir die Reports und Auswertungen, die wir gebraucht haben, um Verbesserungen für unsere Mitglieder und Partner zu eruieren“

Andreas Erschen, Lyoiness Group AG

Zentrales Steuerungsinstrument

Die neue Lösung wurde sukzessive beginnend im Oktober 2013 in den einzelnen Ländern live geschaltet. Aufgrund der räumlichen Nähe übernahm NIPCON mit Firmensitz in Graz die Implementierung und Rolle des Gesamtlösungsanbieters. Bis Mitte 2014 war sie an allen europäischen Standorten ausgerollt, bis Oktober 2014 folgten die Standorte in Amerika, Dubai und Südafrika, die asiatischen Dependancen gingen bis Ende Januar 2015 an den Start.

Im Rechenzentrum von Lyoiness befindet sich die Zentralinstallation des Systems. Für die Optimierung der benötigten Datenleitungen in Asien und Amerika sorgen abgesetzte Instanzen, die auch lokale Aufgaben übernehmen: Zum Beispiel muss die „Voice“ – die physikalische Sprache – nicht kontinentübergreifend geroutet werden, aber die Verwaltung des Systems ist von leitender Stelle aus möglich. Die zentrale Lizenzierung zusammen mit dem „concurrent use“-Modell der Lösung ermöglicht es dem Firmennetzwerk, die Lizenzen quasi im Drei-Schicht-Betrieb zu nutzen. „Wir sprechen vom Follow-the-sun-Prinzip“, erklärt Erschen. „Wenn Asien sich abmeldet, kann sich Europa mit denselben Lizenzen anmelden und

wenn sich Europa schlafen legt, nutzen wiederum die Amerikaner diese Lizenzen.“

Insgesamt kommt die Softwarelösung aktuell an bisher rund 50 Standorten zum Einsatz. „Über 550 Anwender gebrauchen das System und wir nutzen 160 Dashboards“, berichtet Erschen. Insgesamt werden rund 450 automatisierte Reports aus dem Voxtron System versendet. Dass das zu aller Zufriedenheit klappt, liegt nicht zuletzt an der skalierbaren Lösung des Branchenprimus, ist sich Erschen sicher: „Wir wollen ja auch zukünftig vorne dabei sein und haben uns bewusst dafür entschieden, die Leistungen bei einem Technologieführer abzurufen. Zudem fühlen wir uns auch über die lokale Nähe der Voxtron-Niederlassung bestens betreut.“

Dem Unternehmen wurde somit ein zentrales Verwaltungsinstrument an die Hand gegeben, mit dem von einer einzigen Stelle aus die Reports und Auswertungen aus allen Ländern optimiert abgewickelt werden können. „Jetzt haben wir einen einheitlichen Standard und eine einheitliche Steuerung. Das heißt, es ist nicht nur ein Kontrollinstrument, sondern bietet uns vor allen Dingen Unterstützung, weil meine Mitarbeiter in Graz nun präzise dabei helfen können, die Service-Leistung in allen Ländern enorm zu optimieren“, betont Erschen.

Als nächsten Schritt plant das Unternehmen den weltweiten Rollout von Webchat und Call Back Funktionalitäten. Auch das weltweite Ticketsystem könnte schon bald über die standardisierten Schnittstellen in das Voxtron-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.