



The Direct Travel Team: ELSBETH Predictive Dialer erhöht Produktivität

Lösung von Enghouse Interactive steigert Umsatz bei gleichzeitiger Kostenreduzierung, stellt Rechtskonformität sicher und pusht die Mitarbeiterloyalität.

Vor gerade einmal sieben Jahren gründeten sechs Unternehmer das Telemarketing- und Vertriebsunternehmen The Direct Travel Team. Heute sind bei dem in Southend nahe London ansässigen Unternehmen bereits über 100 Mitarbeiter mit Kampagnen für die Bereiche Touristik, Immobilien und Politik beschäftigt.

Das Geschäftsmodell basierte von Beginn an ausschließlich auf Outbound-Kommunikation. Da aber in der Anfangszeit Anrufe rein manuell abgewickelt wurden, war an eine Produktivitätssteigerung nicht zu denken. So war es beispielsweise nicht ungewöhnlich, wenn Agenten nur 25 Prozent ihrer Arbeitszeit für die eigentliche Kundenkommunikation aufwenden konnten. The Direct Travel Team suchte daher nach einer Lösung, mit der die Sprechzeit erhöht und gleichzeitig die Kosten gesenkt werden konnten. Bei der Suche entschied sich das Unternehmen schnell für die Outbound-Predictive-Dialer-Lösung von Enghouse Interactive.

Mehr Produktivität – weniger Kosten

Die Vorteile zeigten sich bereits unmittelbar nach der Installation: Die Anzahl der geführten Gespräche stieg von 50 auf 80 Prozent und die Sprechzeit pro Stunde erhöhte sich massiv um 200 Prozent. „Mit der Enghouse-Lösung können wir die Kosten senken und gleichzeitig Produktivität und Effizienz steigern“, sagt Jazz Singh. Agenten, so der Geschäftsführer von The Direct Travel Team, könnten den ELSBETH Predictive Dialer problemlos anwenden und Managern biete sich die Möglichkeit, das System entsprechend der Kampagnenziele anzupassen. „Die flexible Berichtsfunktion innerhalb der Lösung liefert uns auch zeitnahe und genaue Informationen, die bei geschäftlichen Entscheidungen hilfreich sind.“

„Mit der Enghouse-Lösung können wir die Kosten senken und gleichzeitig Produktivität und Effizienz steigern.“

Jazz Singh, The Direct Travel Team

Große Auswahl an Anwendungen

Mit dem Outbound Predictive Dialer von Enghouse Interactive gelang es, die Gesprächszeit bei vielen Projekten, wie z.B. einer Wahlkampagne in 2015, deutlich zu erhöhen. Von 15 Minuten auf bis zu 45 Minuten pro Stunde! Verantwortlich für diese Effizienzsteigerung ist der Funktionsumfang des Dialers, wobei im Falle von The Direct Travel Team insbesondere Funktionen wie Anrufbeantworter- und Besetztton-Erkennung zu nennen sind. Die Erfolgsquote bei den Kampagnen hat sich ebenfalls deutlich erhöht, vor allem, weil aufgrund des automatisierten Wählens im gleichen Zeitraum viel mehr Leads realisiert werden konnten. „Da die Lösung sehr effektiv Kontakte generiert, können wir so das Anrufvolumen erhöhen und bessere Ergebnisse in den von uns durchgeführten Kampagnen erzielen“, sagt Jazz Singh.

Auch in puncto Service und Support konnte die Dialer-Lösung von Enghouse Interactiv überzeugen. „Das Enghouse-Team kennt die Lösung und ihren Funktionsumfang ganz genau und weiß um die diversen Einsatzmöglichkeiten“, sagt Singh. „Das Team ist nicht nur in der Lage, sehr schnell bei auftretenden Problemen zu reagieren, sondern es unterstützt uns auch mit wertvollen Ratschlägen, wie wir den Einsatz dieser Technologie optimieren können.“

Effiziente Agenten – produktiv und loyal

Positive Rückmeldungen gibt es auch seitens der Agenten selbst. So sei mit der Dialer-Lösung von Enghouse Interactive die Effizienz bei den Anrufen dermaßen verbessert worden, dass ein Teil der Agenten ihre Provisionen verdreifachen konnten.

Für Geschäftsführer Jazz Singh ein doppelter Vorteil: „Nicht nur, dass die Agenten für das Unternehmen deutlich produktiver geworden sind, sie sehen auch die Ergebnisse dieser gesteigerten Produktivität direkt in ihrer Lohnabrechnung.“ Dies, so Singh, wirke sich sehr positiv auf die Motivation und Moral aus, was wiederum in loyalen Mitarbeitern resultiert. Innerhalb von nur fünf Jahren stieg die Zahl der Beschäftigten bei The Direct Travel Team von 10 auf 135.

Agenten schätzen auch, dass der ELSBETH Predictive

Dialer intuitiv und einfach zu bedienen ist. Ein Agent von The Direct Travel Team, der die Lösung bislang nie genutzt hat, kann nach rund zwei Tagen das System im vollen Umfang bedienen. Ebenso lässt sich das gesamte Arbeitsvolumen effektiver organisieren. So mussten z.B. vor der Installation des Outbound Predictive Dialers alle Informationen über Rückrufzeiten manuell in eine Datenbank eingegeben werden. Jetzt werden Rückrufe vom Dialer sofort angezeigt – zum Vorteil von Kunden und Agenten.

Best Practice: Compliance-Lösung mit Zukunft

Für The Direct Travel Team ist der ELSBETH Predictive Dialer Best Practice – sowohl heute als auch in Zukunft. Dies dürfte sich jetzt als besonders wertvoll erweisen, da die bevorstehende Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und andere Datenschutzbestimmungen voraussichtlich zu erheblichen Veränderungen im Sales-Bereich führen werden. So legt ELSBETH Predictive Dialer beispielsweise Profile über die Häufigkeit und den Zeitpunkt von Anrufen an, womit die Anzahl von Telefonanrufen begrenzt wird. „Wir sind überzeugt, dass die Enghouse-Lösung es uns aufgrund der effizienten Datenverwaltung erlaubt, rechtskonform zu agieren. Die Rufaufzeichnungsfunktion der Lösung ist für uns diesbezüglich sehr hilfreich“, sagt Jazz Singh.

„Wir sind überzeugt, dass die Enghouse-Lösung es uns aufgrund der effizienten Datenverwaltung erlaubt, rechtskonform zu agieren.“

Jazz Singh, The Direct Travel Team

Und ergänzt: „Für ein Unternehmen wie uns mit Fokus auf die Outbound-Kommunikation ist ein zuverlässiges System von größter Bedeutung. Hinzu kommt, dass der Support seitens Enghouse Interactive uns in allen operativen Belangen hervorragend zur Seite steht. Diese Lösung ist eine optimale Grundlage für unser Ziel, die Produktivität zu steigern und unser Geschäft auszubauen.“