

Case Study

Merkana Reisen GmbH & Co. KG

Individueller Service mit Erreichbarkeitsgarantie dank OpenScape Office Contact Center

Als inhabergeführtes Lufthansa City Center ist die Merkana Reisen GmbH & Co. KG deutschlandweit für anspruchsvolle Geschäfts- und Privatreisende ein zuverlässiger und kompetenter Partner. Denn bei der Service-Oase Merkana beginnt der Urlaub bereits beim Buchen. Unternehmen schätzen die individuellen Businessangebote und reibungslosen Abläufe, die für das Reisen mit Merkana stehen. Für das qualitätsbewusste Unternehmen ist jeder Kunde jemand Besonderes. Um jedem Kunden den Kontakt über sein bevorzugtes Kommunikationsmedium – E-Mail, Fax oder Telefon – optimal zu unterstützen, entschied sich Merkana für die Einführung eines Contact Centers mit OpenScape Office.

Die Aufgabe

Das Unternehmen im Herzen Remscheids im Bergischen Land setzt seit langem auf Kommunikationslösungen von Siemens Enterprise Communications. Denn eine effiziente und hochverfügbare Kommunikationsinfrastruktur ist die Grundlage für erfolgreichen Service. Doch bislang fehlte der Geschäftsleitung die Transparenz, um auf Stoßzeiten flexibel reagieren zu können und Wartezeiten auch bei hohem Anrufaufkommen gering zu halten. Was das über 20 Mitarbeiter zählende Unternehmen benötigte, war eine leistungsfähige aber unkomplizierte Contact-Center-Lösung, die die Erreichbarkeit optimiert und anhand von aussagekräftigen Reports in Echtzeit eine an das Anrufaufkommen angepasste Personalplanung ermöglicht. Die Anwendung sollte zudem Erweiterungsmöglichkeiten bieten und nahtlos in die vorhandene Kommunikationslösung integrierbar sein.

Die Lösung

Das Systemhaus Telefonbau Schneider, von dem Merkana Reisen schon seit Jahren in allen Belangen der Kommunikationstechnik beraten wird, fand mit OpenScape Office die ideale Lösung, um allen Anforderungen des Urlaubs- und Geschäftsreisebüros im Bergischen Land zu entsprechen. Als Unified-Communications-Lösung für mittelständische Unternehmen ermöglicht OpenScape Office eine effizientere Kommunikation und deutlich höhere Kundenzufriedenheit. Das in OpenScape Office integrierte Multimedia-Contact-Center bietet Anwesenheitsstatus-Funktionen und sorgt für optimale Kontaktmöglichkeiten auf allen gängigen Kommunikationskanälen – Fax, E-Mail und Telefon.

Der Nutzen

- Höhere Kundenzufriedenheit dank besserer Erreichbarkeit
- Reibungsloser Umstieg und schnelle Einarbeitung durch anwenderfreundliche PC-Oberfläche
- Optimierte Arbeitsabläufe, die weitere Ertragschancen eröffnen
- Höhere Flexibilität aufgrund größerer Transparenz über das Kontaktaufkommen
- Nahtlose Integration in die vorhandene Infrastruktur
- Investitionsschutz, denn vorhandene Telefone und Kommunikationssysteme können weiterhin genutzt werden
- Reduzierte Betriebskosten dank einfacher Administration
- Zukunftssicherheit durch Erweiterungsmöglichkeiten



Kundennähe – keine Frage der Entfernung

Die Merkana Reisen GmbH & Co. KG, ein 1993 gegründetes Lufthansa City Center, zählt zu den beliebtesten Reisebüros anspruchsvoller Unternehmen, für die reibungslose Reiseabläufe ebenso wichtig sind wie Kosteneffizienz. Privat Reisende schätzen die individuelle Beratung und den kompetenten Service, mit denen Buchungen bei Merkana verbunden werden. Denn die Zufriedenheit der Kunden ist für das inhabergeführte Unternehmen ein wesentlicher Garant für den geschäftlichen Erfolg. Über 20 Mitarbeiter betreuen von Remscheid aus deutschlandweit Geschäfts- und Privatkunden. Dabei spielt Erreichbarkeit in gleichbleibender Qualität eine entscheidende Rolle. Hier gab es aus Sicht der Geschäftsleitung von Merkana noch Optimierungspotential. Denn es fehlte die Kontrolle über das Anrufaufkommen in Spitzenzeiten und somit die Möglichkeit flexibel darauf reagieren zu können. Kommunikationssystem und Telefone sind zwar eine gute Basis, können aber nur bedingt Kommunikationsabläufe nachhaltig optimieren.

Gesucht war eine Lösung, die Telefonie, Fax, Sprachnachrichten und E-Mail als Kommunikationsmedien zusammenführt. Um die Kommunikation zwischen Team-

mitgliedern zu vereinfachen, sollte die Lösung den Anwesenheitsstatus innerhalb des Teams zeigen. So kann jeder sehen, ob ein gewünschter Ansprechpartner telefonisch erreichbar ist oder nicht. Um die gewünschte Transparenz

über das Anrufaufkommen zu erhalten, waren Reporting-Funktionen gefordert. All das sollte auf der vorhandenen Kommunikationslösung aufsetzen, um die bereits getätigten Investitionen zu schützen.

„Gute Telefone sind wichtig aber noch keine Garantie für gute Erreichbarkeit. Entscheidend ist die Transparenz über das Anrufaufkommen, um bei Bedarf flexibel reagieren zu können. Und das erfordert eine Berichterstattung über das gesamte Kommunikationsaufkommen in Echtzeit sowie Auswertungen über längere Zeiträume für eine optimale Personalplanung.“

Alexandra Beital,
Geschäftsleitung der Merkana Reisen GmbH & Co. KG

„Mit OpenScape Office konnten wir messbar unseren perfekten Service noch weiter optimieren. Dies zeigen die Auswertungen über unser Anrufaufkommen und die deutlich kürzeren Wartezeiten bei Anrufspitzen.“

Alexandra Beital,
Geschäftsleitung der
Merkana Reisen GmbH & Co. KG

All inclusive gebucht mit OpenScape Office

Merkana Reisen entschied sich für ein all-inclusive Paket der besonderen Art: OpenScape Office von Siemens Enterprise Communications. OpenScape Office ist die Unified Communications Lösung mit integriertem Contact Center, die speziell auf die Anforderungen kleinerer und mittelständischer Unternehmen zugeschnitten wurde. Als reine Software-Applikation enthält OpenScape Office alles, was von Merkana zur weiteren Optimierung des Kundenservices gefordert war.

Das Systemhaus Telefonbau Schneider implementierte die Lösung, die sich nahtlos in die vorhandene Infrastruktur integriert. Nach kurzer Einarbeitungsphase nutzen die Merkana-Mitarbeiter nun das in OpenScape Office enthaltene Multimedia-Contact Center, das E-Mail, Telefon und Fax in einer Anwendung zusammenführt. Besonders praktisch: Kunden, deren Rufnummer, Faxnummer

oder E-Mail-Adresse bekannt ist, können automatisch an bestimmte Mitarbeiter weitergeleitet werden. So bleiben persönliche Kundenbindungen bestehen und gehen nicht, wie bei herkömmlichen Call Centern üblich, in der Anonymität der Masse unter. Ist während eines Kundengesprächs eine Rückfrage oder Klärung erforderlich, kann der Agent dieses via Instant Messaging erledigen. So lässt sich jede Kundenanfrage kompetent und effizient beantworten – ein wesentlicher Beitrag für größere Kundenzufriedenheit.

Für die geforderte Transparenz über das Anrufaufkommen sorgen die umfassenden Reporting-Möglichkeiten von OpenScape Office. Dank der Berichterstattung über das aktuelle Anrufaufkommen und die Agentenauslastung kann sofort reagiert werden, wenn die Wartezeiten für Anrufer zu lang werden. Weitere Mitarbeiter lassen sich bei Bedarf schnell und unkompliziert hinzu schalten. So kann auf jede Situation immer im Sinne der Kunden reagiert werden.

Ein unverzichtbares Hilfsmittel stellt auch das persönliche Anrufjournal dar. Es protokolliert ankommende und abgehende Rufe, so dass jeder Mitarbeiter seine getätigten Anrufe verfolgen kann und verpasste sofort entdeckt. Das zeitaufwändige Blättern durch Notizstapel mit Anruf- und Rückrufwünschen gehört damit der Vergangenheit an.





Integrationsfreudig

Noch sind bei Merkana die Möglichkeiten von OpenScape Office längst nicht alle ausgereizt. So denken die kundenfreundlichen Perfektionisten aus Remscheid beispielsweise über eine enge Verzahnung von OpenScape Office mit dem Hausinternen Kommunikationssystem Tobit nach. Dann wäre – ähnlich wie bei der Integration von OpenScape Office in Microsoft Outlook – der Anruf direkt über dieses System möglich. Das Hin- und Herwechseln zwischen zwei Anwendungen würde damit entfallen und den Mehrwert von OpenScape Office nochmals erhöhen.

„Insbesondere bei unvorhergesehenen Ereignissen erwarten Kunden eine prompte Erreichbarkeit – das hat das Flugverbot aufgrund des Vulkanausbruchs in Island erst kürzlich wieder gezeigt. Dank OpenScape Office konnten wir unsere Kapazitäten im Service umgehend an die Situation anpassen. Während für andere Unternehmen das Anrufaufkommen nicht mehr handelbar war, konnten wir unsere Kunden ohne lange Wartezeiten über Alternativen informieren. Ein unverzichtbarer Vorteil vor allem für unsere Geschäftskunden.“

Alexandra Beital,
Geschäftsleitung der Merkana Reisen GmbH & Co. KG

©Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Hofmannstr. 51, D-81359 München

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. OpenScape, OpenStage, und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Unternehmens-, Marken-, Produkt-, und Service-Bezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.

Printed in Germany.