

Persönliche Kundenbetreuung dank individueller Schnittstellen

Dem hohen Anrufaufkommen der 123fahrschule gerecht werden –
Placetel Profi verbindet mit den zuständigen lokalen BeraterInnen.

123FAHRSCHULE



Zusammenfassung

Kunde

123fahrschule Holding GmbH

Branche

(Erwachsenen-)Bildung

Standorte

Zentrale in Köln, mehr als 50
Standorte bundesweit, Fokus
auf NRW, Berlin, Hamburg
und München

Mitarbeiter

160 Mitarbeitende in
Deutschland



Ausgangssituation

Die stark frequentierte Hotline der 123fahrschule sollte von 8 bis 18 Uhr besetzt sein. Sowohl Neu- als auch BestandskundInnen erreichten über die bundesweite Servicrufnummer lokale BeraterInnen, jedoch keine persönlich zuständigen AnsprechpartnerInnen. Eingehende Telefonate mussten umständlich händisch weitergeleitet werden, was aufgrund des hohen Aufkommens zu vielen verpassten Anrufen führte.

Durch eine direkte Weiterleitung per Rufnummernerkennung sollten KundInnen sofort die für sie zuständige Kontaktperson finden.



Herausforderungen

- Korrekter Mitarbeitende muss schon vor Anrufweiterleitung im Backend ermittelt werden
- Erreichbarkeit der BeraterInnen muss gewährleistet werden (laufende Beratungsgespräche, Pause, Urlaub, etc. erfassen)
- Häufig auftretende SIP-Probleme mit der zuvor eingesetzten Telefonanlage
- Flexibles Routing ist notwendig, falls die designierte Kontaktperson nicht erreichbar ist



Ziele

- Verpasste Anrufe vermeiden und telefonische Erreichbarkeit der Kundenbetreuung maximieren
- Bestehende KundInnen sollen direkt an zuständige BeraterInnen (skill-based-routing/standortbezogen) weitergeleitet werden
- Aufwände reduzieren, Zeit sparen und Leitungen möglichst frei halten

Das Team

Cisco Systems GmbH

Garching bei München, Gegründet: **1984**,
Mitarbeiter: **850** (Deutschland)

Cisco (NASDAQ: CSCO) macht das Internet möglich.

Wir vernetzen Menschen, Daten, Prozesse und Dinge sicher miteinander – so treiben wir Innovationen, von der Wirtschaft und Gesellschaft profitieren.

www.cisco.de

Placetel, Teil von Cisco

Köln, Gegründet: **2008**

Mitarbeiter: **100**

Ansprechpartner: **Michael Schweisthal**

Placetel steht für innovative, flexible und zuverlässige Cloud-Telefonie und UCC-Lösungen, speziell zugeschnitten auf den Bedarf von KMUs.

www.placetel.de

So hat Placetel das Problem gelöst

Die 123fahrschule ersetzte die physische Telefonanlage komplett durch die Placetel Profi- und Mobile-Software in Kombination mit der MS Teams Integration. Zusätzlich wurde die API individuell auf die Anforderungen und das System des Unternehmens angepasst.

„Wir haben uns für Placetel entschieden, weil wir bereits seit fünf Jahren sehr zufrieden mit der Cloud-Telefonanlage und dem Service waren“, erklärt Boris Polenske, CEO der 123fahrschule. „So konnten wir unsere Telefonie problemlos erweitern.“ Sämtliche Mitarbeitenden telefonieren jetzt ausschließlich mit ihrem Notebook per Headset über MS Teams.

Bei einem eingehenden Anruf überprüft die API im Hintergrund, ob die Rufnummer bereits bekannt und wer zuständig ist. Das Gespräch wird an den jeweiligen Mitarbeitenden weitergeleitet. Über die API werden verpasste Anrufe und eingehende Sprachnachrichten an das Backend übermittelt und in der eigenen CRM-Software zur Bearbeitung gespeichert.

Das System synchronisiert die VoIP-NutzerInnen und ihre Rufnummern automatisch. Zusätzlich werden Daten wie Uhrzeit und Länge der Anrufe verzeichnet, um bei Nachfragen nachvollziehen zu können, wann SchülerInnen mit ihren FahrlehrerInnen telefoniert haben. Dazu fertigt das System eine anonyme Statistik an, die ein gezielteres Arbeiten ermöglicht.

Die Lösungen von Placetel

- Placetel Profi
- MS Teams Integration
- Individualisierung der API zum Backendsystem der 123fahrschule
- Placetel Mobile

So profitiert die IT

- Weniger Aufwand: Mitarbeitende ohne IT-Vorwissen können administrative Modifikationen eigenständig vornehmen
- Zuverlässiges Zusammenspiel von API und MS Teams erleichtert den Alltag
- Automatische Synchronisierungen

So profitieren die Mitarbeitenden

- Einfache, flexible Bedienung der Telefone
- Mitarbeitende können selbstständig Änderungen vornehmen, z.B. neue Kontakte anlegen, ohne die IT konsultieren zu müssen
- Mitarbeitende können Kundenprozesse genau nachverfolgen und sind somit immer up-to-date
- Gezieltes Arbeiten durch automatisch erstellte Statistiken
- Überblick über Verfügbarkeit der KollegInnen
- Reibungslose Betriebsabläufe
- Zeit- und Aufwandsersparnis dank automatischer Synchronisierung
- Mehr zufriedene KundInnen

So profitieren die KundInnen

- Höhere Erreichbarkeit der 123fahrschule
- Direkte Weiterleitung an persönlichen Ansprechpartner oder dessen Vertretung
- Bei Anrufen, die nicht angenommen werden konnten, erfolgt entweder eine Nachbearbeitung oder die KundInnen erhalten eine Nachricht, die sie über die Online-Kontaktfunktionen informiert
- Mehrwert durch gezielte Betreuung

„Ein guter Service vom IT-Ansprechpartner ist besonders wichtig, wenn die Mitarbeitenden keine ausgeprägten technischen Fähigkeiten haben. Wir haben uns nie nach einer Alternative zu Placetel umgeschaut, denn vom Placetel-Support bekommt man immer technisch versierte Antworten und schnelle Unterstützung.“

Boris Polenske

Founder und CEO 123fahrschule

www.cisco.de