

Referenzbericht

ACHAT ACD Call Center Lösung an Octopus EP (Alcatel OmniPCX Enterprise) bei der größten Hamburger Taxizentrale



Autoruf GmbH

Grindelhof 52
20146 Hamburg



Service Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie

Die Autoruf GmbH (Taxiruf Hamburg 44 10 11) ist die älteste Funkzentrale in der Hansestadt Hamburg.

1912 mit 54 Rufsäulen gegründet, ist dieses traditionsreiche Mittelstands-Unternehmen immer mit den Erfordernissen der Zeit gewachsen und hat sich mittlerweile als vielseitiger Beförderungsdienstleister in Hamburg etabliert.

Neben allen Personen- und Kurierfahrten bewegt die Autoruf GmbH Firmenfahrzeuge, lotst Ortsunkundige durch die Hansestadt, gibt Starthilfe, wenn Ihr Auto nicht anspringt, stellt nachträglich die Tageszeitung zu, fährt für die Hamburger Hochbahn AG Linien-Ersatzverkehre, bringt Essen auf Rädern, leistet Chauffeurs Dienste und vieles mehr.

Um diese alles bewältigen zu können, setzt die Autoruf GmbH auf eine leistungsfähige Call Center Technik auf Basis der Octopus EP mit einer angeschlossenen authensis ACHAT Lösung für ACD und Ansagen. Das Call Center betreut hierbei in erster Linie Anrufer bei Taxibestellungen, aber auch bei allgemeinen Anfragen und Fragen zu allen weiteren Dienstleistungen.

Gemeinsam mit den Spezialisten der Telekom Deutschland sowie der Autoruf-eigenen EDV Abteilung konstruierte authensis eine für die Anforderungen der Autoruf GmbH maßgeschneiderte Call Center Lösung.

Die eingehenden Anrufe werden über mehrere Eingangs-Rufnummern zum zentralen Call Center geroutet und hier von den verfügbaren Agenten entsprechend ihrer Fähigkeiten und den Anliegen der Anrufer effizient bearbeitet. Für die praxisnahe Schulung der Agenten wurde zudem ein ausgelagertes Schulungs-Center in die Lösung mit einbezogen.

Die ACHAT Ansagetechnik ermöglicht ein bequemes Einspielen verschiedenster Ansagen sowie deren flexible Nutzung für viele Wartefeldinformationen. So können die Anrufer an beliebigen Positionen im Call Flow schnell mit aktuellen Informationen versorgt werden.

Die Zuverlässigkeit und Belastbarkeit der Lösung, die vielfältigen und intuitiven Steuerungsfunktionen und der gute, schnelle Support durch authensis waren für den Autoruf Hamburg die wichtigsten Argumente für die Entscheidung pro authensis ACHAT.

Die ACHAT Lösung hat ihre hohe Performance und ihre Stabilität bei der Autoruf GmbH bereits mehrfach unter Beweis stellen dürfen. Allein in der Silvesternacht 2011 / 2012 vermittelte das Call Center ca. 120.000 Fahrten.



Impressum:
authensis AG
Landsberger Straße 408
81241 München
Tel.: +49 89 720157-0
Fax: +49 89 720157-79
info@authensis.de
www.authensis.de