

Referenzbericht

**ACHAT ACD Call Center Lösung an NEC SOPHO iS3000 beim
Telefonbuch Verlag Hans Müller GmbH & Co. KG**

 DasÖrtliche®
www.dasoertliche.de

 GelbeSeiten®
www.gelbeseiten.de

 DasTelefonbuch
Alles in einem

 Suchenode
Die lokale Suchmaschine für Deutschland

Telefonbuch Verlag
Hans Müller
GmbH & Co. KG

Pretzfelder Str. 7-11
90425 Nürnberg



(Hauptniederlassung Nürnberg)

Service Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie

Der Müllerverlag ist ein zukunftsorientiertes Unternehmen der Medienbranche im nordbayerischen Raum, mit Hauptsitz in der Metropolregion Nürnberg.

Hohe Erreichbarkeit und perfekter Kundenservice stehen beim Telefonbuch Verlag Hans Müller mit seinen 4 Hauptsparten: „Das Örtliche“, „Gelben Seiten“, „Das Telefonbuch“ und dem neuen online Dienst „suchen.de“ an oberster Stelle. Der Hans Müller Verlag ist in den letzten Jahren durch Übernahmen und Zukäufe stetig weiter gewachsen.

Das Call Center betreut hierbei in erste Linie Anrufer bei allgemeinen Anfragen und Fragen zum Anzeigenverkauf. Aber auch das Bearbeiten von Rückrufwünschen und Outbound Calls gehören zu den Aufgaben.

Die Agenten verteilen sich auf Nürnberg sowie angeschlossene Home Office Arbeitsplätze.

Die alte Call Center Lösung wurde im Zuge der Modernisierung der bestehenden SOPHO iS3000 TK Anlage durch ein modernes, leistungsfähiges ACHAT Call Center ersetzt.

Gemeinsam mit den Spezialisten der Telekom sowie der internen EDV Abteilung konstruierte authensis eine für die Anforderungen des Verlages und der angeschlossenen Außenstellen maßgeschneiderte Call Center Lösung.

Die zu den verschiedenen Hauptsparten eingehenden Anrufe werden zum zentralen Call Center geroutet und hier von den verfügbaren Agenten entsprechend ihrer Fähigkeiten effizient bearbeitet.

Die flexible ACHAT Ansagetechnik ermöglicht zudem eine bequeme Verwaltung und Aufnahme verschiedenster Ansagen.

Der Müllerverlag entschied sich für die ACHAT ACD Lösung von authensis, weil mit dem Vorgänger CC600 aus dem gleichen Haus bereits über Jahre sehr gute Erfahrungen gesammelt wurden.

Ausschlaggebend für die Entscheidung waren auch die hohe Stabilität im Betrieb und die weitreichenden Statistikfunktionen sowie die gute Wirtschaftlichkeit.

Auch war wichtig, unterschiedliche Standorte mit Telefon-Systemen verschiedener Hersteller unter einer Call Center Lösung zusammenfassen zu können. Der Müllerverlag strebt auch in Zukunft weiteres Wachstum an – z.B. durch Zukäufe oder Fusionen.

Jetzt sind alle Standorte zu einer leistungsfähigen, stets erreichbaren Einheit verbunden. Der Agent sieht sofort, zu welchem Thema der Anrufer Informationen möchte und wo welcher Kundenberater frei ist, um den Anruf z.B. direkt durchzustellen. Dies schafft optimale Voraussetzungen für erfolgreiche Beratungs- und Verkaufsgespräche, und die Kunden fühlen sich bestens betreut.



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