

**ACHAT ACD Call Center Lösung an OpenScape 4000
(HiPath 4000) von Unify**



Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.

Lützowstrasse 94
D-10785 Berlin

Servicenummer:
0800 3233 800



Service Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie

Für alle Fragen und Anliegen rund um die Dienstleistungen der Johanniter gibt es einen Ansprechpartner:

Das in Berlin ansässige **Kundenservicecenter** ist nicht nur für die Hauptstadt zuständig, sondern auch für die Bundesländer Brandenburg und Sachsen.

Mehr als 10.000 Anliegen bearbeitet das zehnköpfige Team jeden Monat, und zwar nicht nur telefonisch, sondern auch per Fax oder E-Mail.

Rund 2.200 Anfragen im Monat kommen inzwischen auf elektronischem Wege. Trotz der Vielzahl der Anfragen kennen die Mitarbeiter viele Anrufer nicht nur vom Namen her. Das Kundenservicecenter ist Ansprechpartner in allen Lebenslagen und nimmt sich gern Zeit, die Anrufer umfassend zu beraten und Informationsmaterial zuzuschicken.

Die gut ausgebildeten Mitarbeiter beantworten alle Fragen zum Leistungsangebot der Johanniter und vermitteln Dienstleistungen wie Hausnotruf, Fahrdienst oder ambulante Pflege.

Außerdem nehmen sie Adressänderungen entgegen oder informieren über aktuelle Erste-Hilfe-Kurse und andere Ausbildungsangebote. Kurzum: Viele Dienstleistungen der Johanniter können über das Kundenservicecenter bestellt, geändert oder vermittelt werden – an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr.



Außerhalb der regulären Arbeitszeit, an Wochenenden und Feiertagen übernimmt das Team zusätzlich die Rufbereitschaft für 16 Pflegedienste aus der Region sowie für alle Johanniter-Dienststellen in Berlin und Brandenburg.

Zu erreichen ist der Kundenservice unter der kostenfreien Servicenummer **0800 3233 800**.

Um diese Anfragen bedarfsgerecht und schnell durch den richtigen Mitarbeiter bearbeiten zu können, setzen die Johanniter ab sofort auf die neuesten Generation der ACHAT Multichannel ACD von authensis in Verbindung mit einer OpenScape 4000 (HiPath 4000) TK Anlage.

Gemeinsam mit den TK Spezialisten FirstStep communications GmbH, Berlin und der EDV Fachabteilung konstruierte authensis eine für die Anforderungen der Johanniter maßgeschneiderte Multichannel Call Center Lösung.

Die eingehenden Anrufe werden ursprungsabhängig zum zentralen Kundenservice geroutet und hier von den hoch qualifizierten Mitarbeitern entsprechend ihrer Fähigkeiten und den Anliegen der Anrufer effizient bearbeitet.

Die ACHAT Ansagetechnik ermöglicht im perfekten Zusammenspiel mit der OpenScape 4000 zudem ein bequemes Einspielen verschiedenster Ansagen sowie deren flexible Nutzung für viele Wartefeldinformationen. So können die Anrufer an beliebigen Positionen im Call Flow schnell mit Informationen, wie z.B. aktuellen Wartezeiten versorgt werden.

Die Zuverlässigkeit und Belastbarkeit der Lösung, die vielfältigen und intuitiven Steuerungsfunktionen und der gute, schnelle Support durch authensis und die FirstStep communications GmbH waren für die Johanniter die wichtigsten Argumente für die Entscheidung pro authensis ACHAT und OpenScape 4000.

Die ACHAT Lösung hat ihre hohe Performance und ihre Stabilität bereits vielfach unter Beweis stellen dürfen.

Die bestplatzierten deutschen Versicherungen setzen auf die ACHAT ACD, wie zum wiederholten Mal aus dem Vergleich des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ) hervorgeht.



Umsetzung:
FirstStep communications GmbH
Am Studio 2
12489 Berlin
www.firststep-com.de



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