



# Mediashop

atms-Komplettlösung mit Shared-Cost-Nummern  
und intelligentem Rufnummern-Routing

## Case Study

### Unternehmen



Die MediaShop AG, gegründet 1999, ist ein in mehreren europäischen Ländern tätiger Versandhandel mit Sitz in Triesen/Liechtenstein. Die Produktpalette reicht von Fitness-Geräten über DVD-Sets, CD's, Kosmetik, Haushalts- und Küchengeräten, Werkzeug, Autopflege bis hin zu Wellness-Produkten. [www.mediahop.tv](http://www.mediahop.tv), [www.embers.at](http://www.embers.at)

### Anforderung

Die telefonischen Bestellungen, Reklamationen, Retourenanfragen und Liefertermine für den Versandhandel sollen über Service-Rufnummern abgewickelt werden. Da die MediaShop AG ihre Produkte in mehreren europäischen Ländern anbietet, werden unterschiedliche Rufnummern benötigt, die in die verschiedenen Call Center routen. Entscheidend für den Call Center-Betrieb der MediaShop AG ist die Umsetzung eines zeitabhängigen Routings, das Anrufer je nach Uhrzeit und Wochentag auf ein bestimmtes Ziel leitet.

### atmsLösung

Für die telefonische Versandhandelsabwicklung der MediaShop AG stellt atms eine komplette Rufnummern-Lösung mit österreichischen, deutschen, schweizerischen und ungarischen Shared-Cost-Nummern zur Verfügung, die in die Embers-Call Center in Liechtenstein, Österreich, Deutschland und der Türkei routen. Über das ungarische Call Center werden Rumänien, Slowakei und Tschechien mitbedient.

Für eine gleichmäßige Auslastung der vorhandenen Telefonleitungen werden die Shared-Cost-Nummern der MediaShop AG über eine prozentuelle Anruferverteilung und ein so genanntes „Überlaufrouting“ gesteuert. Dabei werden Anrufe bei Nicht-Verfügbarkeit des ersten Ziels automatisch an Ausweichziele weitergeleitet, damit kein Gespräch verloren geht. Auch das zeitabhängige Routing, das Anrufer je nach Uhrzeit und Wochentag auf ein bestimmtes Ziel leitet, wurde wie gewünscht von atms umgesetzt. Diese Routing-Art ist immer dann sinnvoll, wenn zum Beispiel Anrufe zu unterschiedlichen Tageszeiten unterschiedlich behandelt werden sollen oder an bestimmten Tagen ein höheres bzw. niedrigeres Anrufaufkommen erwartet wird. Auch Wochenenden oder Feiertage können damit anders behandelt werden.

Eine weitere Lösung für die MediaShop AG: Außerhalb der Geschäftszeiten werden die Anrufer auf ein Tonband geleitet, wo sie per Voice Recording eine Nachricht – zum Beispiel einen Rückrufwunsch – hinterlassen können. Diese Nachricht wird dann als Soundfile den Customer Service-Mitarbeitern per E-Mail zugestellt.

**„Die internationale Ausrichtung von atms, die kurzen Reaktionszeiten bei Routingänderungen, die konkurrenzfähigen Preise und die einfache Kommunikation waren für uns entscheidend. Mit atms haben wir nicht nur einen verlässlichen Partner, sondern auch Qualität gewonnen.“**

Mag. Katharina Schneider, Geschäftsführerin der MediaShop AG