



TEL24 GmbH

atmsNetworkACD ermöglicht flexible
Kapazitätsausweitung im Call Center

Case Study

Unternehmen



Die österreichische TEL24 GmbH ist ein spezialisiertes Dienstleistungsunternehmen für Outsourcing im Bereich Kundenservice-Management und Dialogverarbeitung. Am Standort Salzburg werden zahlreiche Call Center-Prozesse für verschiedene Kunden in den Bereichen Inbound, Outbound und Backoffice abgewickelt – zum Beispiel Bestellvorgänge, Produktberatungen, Kundenzufriedenheitsbefragungen oder Reklamationsbearbeitung. Die TEL24 GmbH wurde 1997 als Tochterunternehmen der deutschen TETEL gegründet, seit Anfang 2008 ist sie als österreichisches Unternehmen selbstständig tätig. www.tel24.at

Anforderung

Wie in fast jedem Call Center gibt es auch bei TEL24 je nach Wochentag, Tageszeit und Nachfrage unregelmäßiges Call-Volumen. Für die Spitzenzeiten, in denen dreimal so viele Anrufe eingehen als an durchschnittlichen Tagen, stehen allerdings zu wenige Arbeitsplätze zur Verfügung – das betrifft sowohl räumliche als auch technische Kapazitäten. TEL24 suchte daher nach einer Lösung, um diese Spitzenzeiten flexibel und kostengünstig abzudecken und vor allem auch Heimarbeitsplätze einbinden zu können – ohne in eine neue, teure Telefonanlage investieren zu müssen.

atmsLösung

Mit der atmsNetworkACD kann TEL24 nun Home-Agents in Spitzenzeiten in die vorhandene Telefonanlage zuschalten und so die Auslastung des Call Centers flexibel und kostengünstig optimieren. Die atmsNetworkACD – ACD steht für „Automatic Call Distribution“ – ist eine virtuelle Telefonvermittlungsanlage innerhalb des öffentlichen Telefonnetzes, die standortunabhängig funktioniert und keine zusätzlichen Hardware-Installationen auf Kundenseite erfordert.

Die bereitstehenden Home-Agents der TEL24 können sich über Fest- oder Mobilnetz mittels PIN-Code selbständig in die Telefonanlage einwählen und Kundenanfragen entgegennehmen. Die überzähligen Anrufe aus dem Call Center werden von der atmsNetworkACD automatisch erfasst und punktgenau auf die eingeloggten Home-Agents verteilt – so gehen auch in Spitzenzeiten keine Anrufe mehr verloren. Das System lässt sich jederzeit bequem online über das atms Service-Portal steuern, durch umfangreiche Statistiken können die eingesetzten Home-Agents ganz einfach abgerechnet werden.

„Mit der Lösung von atms können wir die Kapazitäten unseres Call Centers nun sehr einfach und flexibel steuern. Damit sind wir auch für besonders hohe Anruferkommen bestens gerüstet und ein zuverlässiger Servicepartner für unsere Kunden. Unsere Anrufe wissen wir im sicheren Netz der atms sehr gut aufgehoben.“

Markus Kugler, Geschäftsführer und Inhaber der TEL24 GmbH

