



CASE STUDY

“118811 Die Nummer GmbH”

Unternehmen

118811 Die Nummer GmbH ist seit 1998 auf dem österreichischen Telefonauskunftsmarkt als Outsourcing Partner für mehrere Telekombetreiber tätig. Anfang 2001 wurde die eigene Auskunftsnummer 118811 lanciert, die telefonisch, per SMS und im Web erreichbar ist. Als weitere Produktparten bietet 118811 Die Nummer GmbH alle klassischen Callcenter-Dienstleistungen an, wie beispielsweise Customer Services, Hotlines, Helpdesk und Telemarketing.

Ausgangssituation / Anforderungen

Damit künftig Auskunftsanfragen für Rufnummern und Adressen von Personen, Firmen und Behörden auch per Kurzmitteilung an die 118811 gestellt werden können, möchte 118811 Die Nummer GmbH seinen Kunden einen SMS-Auskunftsservice für Österreich anbieten. Der neue Auskunftsservice soll bequem ohne Vorwahl aus allen Mobilfunknetzen Österreichs, rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr erreichbar sein.

atmsLösung

Um den SMS-Auskunftsservice möglich zu machen, hat atms die bestehende Auskunfts-Rufnummer um den SMS-Dienst bei allen österreichischen Mobilfunkbetreibern erweitern lassen. atms zeichnet weiters für die komplette technische Abwicklung verantwortlich. Als Komplettanbieter kümmert sich atms nicht nur um den reibungslosen Empfang und Versand der Auskunfts-SMS, sondern liefert auch die passende Software, mit der die 118811-Servicemitarbeiter die Kundenanfragen bearbeiten. Das Gesamtsystem läuft im 24/7-Betrieb über das leistungsstarke und zuverlässige atms Rechenzentrum, das mit allen österreichischen Mobilfunknetzen verknüpft ist.

Ergebnis

Und so funktioniert der neue SMS-Auskunftsservice: eine frei formulierte Kurzmitteilung – zum Beispiel „Ich brauche die Telefonnummer der Firma atms in 1220 Wien“ oder auch nur „atms, 1220 Wien“ – ohne Vorwahl an die 118811 schicken. Kurz darauf erhält der Kunde die gewünschte Auskunft ebenfalls per SMS zurück. Die Abrechnung des Services erfolgt über die nächste Handyrechnung. Um das Service zu testen, kann die Anfrage anstatt über das Handy auch über eine Online-Eingabemaske unter www.118811.at geschickt werden. Die Antwort erfolgt dann prompt auf die angegebene Mobiltelefonnummer.

Die äußerst einfache Handhabung ist nur einer der Vorzüge der Auskunft per SMS. Der Service ist zudem preisgünstig und kann in vielen Situationen genutzt werden, in denen ein Telefonat nicht möglich ist. Zum Beispiel während eines Geschäftsmeetings, im Kino oder in einem lauten Lokal. Außerdem: Die Daten der Auskunfts-SMS bleiben im eigenen Mobiltelefon dauerhaft gespeichert oder können mit wenigen Tastendrücken direkt in das Handy-Telefonbuch übernommen werden.



Dipl.-Kff. Iris Seybold, Geschäftsführerin 118811 Die Nummer GmbH, über die Kooperation mit atms:“ Wir haben in atms einen Partner gefunden, der flexibel auf unsere Anforderungen einging und rasch eine hochwertige und zuverlässige Lösung für unseren SMS Auskunftsdienst realisieren konnte. Dadurch können wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren und unseren Kunden Auskunftsdienste von bester Qualität bieten. Sowohl am Telefon wie per SMS-Nachricht.“

