

Viele Reisen starten am Telefon

Wie die FTI GROUP mit Sikom-Technologie den Dialog mit Kunden organisiert – bei 12.000 Anrufen am Tag

„travianet. Und die Reise kann beginnen.“ – so lautet das Motto von travianet. Das Unternehmen kam 1998 als „Touristikbörse Deggendorf“ auf den Markt, seit 2006 heißt es „travianet GmbH“. Sein Kerngeschäft: Reisepartnerprogramme. Dazu arbeiten 120 Beschäftigte in der Deggendorfer Zentrale, davon rund 100 Reiseexperten im touristischen Servicecenter. Kooperationen finden statt mit 15.000 Partnern, darunter auch Reiseveranstalter und -blogger. Das Unternehmen ist auch in der Ausbildung engagiert: Jedes Jahr bildet es ca. zehn Tourismus-Kaufleute aus.



2012 übernahm die FTI GROUP das Unternehmen. Dieser große Player am Tourismus-Markt ist international aufgestellt, er hat weltweit rund 7.000 Mitarbeiter – u. a. Niederlassungen in Deutschland, Österreich, Frankreich und der Schweiz. Die FTI GROUP verkauft Reisen in ca. 120 Ländern, sie gilt als viertgrößter Reiseveranstalter in Europa. So gehören z. B. zu dem Verbund: der Reiseveranstalter FTI Touristik, der Mietwagen-Verleih driveFTI, das Online-Portal fly.de, der Veranstalter 5vorflug und BIGXtra sowie die Hotelmarke MP Hotels und die Incoming-Agentur Meeting Point International oder der Veranstalter LAL Sprachreisen.

Für die gesamte FTI GROUP gilt: „Im Durchschnitt gehen bei uns pro Tag 12.000 Anrufe ein“, berichtet travianet-Geschäftsführer Jürgen Weickl. Da ist ein starker Partner gefragt, um die Servicecenter zu betreiben, wie es dem „state of the art“ entspricht. Dieser Partner ist Sikom – der Spezialist für flexible Kommunikationslösungen, die in zahlreichen Unternehmen in Deutschland und Europa zum Einsatz kommen, etwa bei großen Versicherungen wie Provinzial Rheinland Versicherung oder INTER Versicherungsgruppe sowie in acht DAX30-Unternehmen.

Bemerkenswert: „Nach der Übernahme überzeugten die Möglichkeiten der Sikom auch den FTI-Konzern“, berichtet der Geschäftsführer von travianet. So wurde



travianet in Deggendorf

das größte FTI-Servicecenter in Erfurt auf die Sikom-Technologie umgestellt, 250 Agenten arbeiten jetzt mit AgentOne®. Das war aber nur der Anfang: Das „Rollout“ ging weiter; die Standorte München, Berlin, Linz und Basel sind mit der IT von Sikom ausgestattet. Auch ein Servicecenter im marokkanischen Marrakesch arbeitet für den französischsprachigen Markt – mit dem Sikom-Produkt.

Wie sah die innovative Lösung aus? Wer mit seiner Organisation 12.000 Anrufe am Tag bewältigen will, greift am besten zum System AgentOne® ContactCenter Suite, das im Markt für ein unschlagbares Kosten/Nutzen-Verhältnis steht: Die Automatic Call Distribution (ACD) arbeitet auf dieser Plattform in Echtzeit und lenkt gewaltige Kommunikationsflüsse in die richtigen Kanäle. Das fängt bei Anrufen an – und geht bis zu Mails, Chats, Videos und mehr. Die ACD orientiert sich an den hinterlegten Skills der Agenten – und weist eingehende Anrufe genau dem richtigen Mitarbeiter zu.



AgentOne® steuert Anrufe, Faxe und E-Mails.

Die Grundlage dafür: eine einfache IT-Architektur! Die Gateways von Sikom wurden schon oft mit Preisen ausgezeichnet, z. B. VoiceMan® oder BlueFire®. Diese leistungsfähigen Gateways nehmen Anrufe entgegen, inklusive eines hervorragenden Ansagemanagement, das über Funktionen zum Interactive Voice Response (IVR) verfügt.

Dabei wächst das System mit seinen Aufgaben. Hohe Flexibilität zeichnet es aus, was im gesamten Konzern geschätzt wird: „Trotz unterschiedlicher Telefonsysteme wie Alcatel oder Avaya waren wir in der Lage, eine einheitliche Servicecenter-Technologie einzusetzen“, freut sich Weickl. So ließen sich auch die Agenten viel besser steuern, um „Überläufe“ im System in den Griff zu bekommen. Der Vorteil des Sikom-Produkts: AgentOne® arbeitet standortübergreifend mit allen üblichen Systemen zusammen, wobei sich hybride Netzwerke installieren lassen, die auf verschiedenen Telefonanlagen aufbauen.

„Mich hat auch die hohe Flexibilität der Sikom überzeugt, immer wieder neue Lösungen zu finden“, so Weickl. Da habe das Software-Unternehmen hervorragend zur Flexibilität des eigenen Hauses gepasst. „Kommunikation und Dialog haben gestimmt“, erzählt der Geschäftsführer weiter. „Wir konnten immer prima miteinander sprechen und Probleme schnell lösen.“ Die Sikom sei stets flexibel auf „spezielle Wünsche“ eingegangen. Eine bewährte Zusammenarbeit: Die heutige Konzerntochter travianet nutzt die Software von Sikom schon seit 2010.

Die Wahl von Sikom zahlt sich vielfach aus: „Verständige Menschen statt sturer Maschinen“, heißt es dazu auf der Website von travianet. Und weiter: „Bei uns sprechen die Anrufer nicht mit Maschinen oder Telefoncomputern, sondern mit freundlichen Menschen, die ihnen fachkundig weiterhelfen.“ Unterstützt durch Sikom, die für diesen wichtigen Dialog die richtige Technologie zur Verfügung stellt.

Die Herausforderung

- Wachstum des AgentOne® ContactCenter von einem Einzelsystem zu einem vernetzten, überregionalen Verteilsystem

Die Lösung

- AgentOne® ContactCenter, voll redundant für 450 concurrent Agentenlizenzen, angebunden an mehrere Telefonanlagen
- Verteiltes System mit zentraler Steuerung und verteilten Agenten auf mehreren Standorten
- Programmierschnittstelle für Betreiber, Direktzugriff auf Reportingdaten
- Silent Monitoring, Recording
- Outbound

Der Nutzen

- Agenten an allen Standorten stehen in Echtzeit für das Routing bereit, daher sehr kurze Wartezeit trotz Anrufspitzen
- Übergreifende Abrechnung
- Integration in die Systeme des Betreibers

Über Sikom

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen. Auf der Basis offener Standards realisiert Sikom leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen.

Kernprodukte des umfassenden Portfolios sind das mehrfach ausgezeichnete, multimodale Spracherkennungssystem VoiceMan®, die ContactCenter Suite AgentOne® und der AgentOne Dialer® für die effiziente Outbound-Kommunikation.

Neben zahlreichen Auszeichnungen ist Sikom Preisträger des Nachhaltigkeitspreises des Innovationspreises der deutschen Wirtschaft 2010. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern, kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Telekom, INTER Versicherungen, Bausparkasse Schwäbisch Hall, Techem, Hess Natur, Flughafen München, zahlreiche Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern.
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

www.sikom.de

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: info@sikom.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter:
06221-13788 0

(2019/05/14)