
Golfbreaks wählt Aspect

Veröffentlicht am: 09.03.2012, 21:28

Pressemitteilung von: **CallCenter SCOUT // Sebastian Hundt**

Golfbreaks wählt Aspect für die Implementierung eines Multi-Channel Contact Centers, Optimierung des Microsoft Unified Communications Einsatzes

Enge Integration zwischen der CC-Plattform und Microsoft Lync® sowie Dynamics® CRM Plattformen sorgt für höhere Kundenservicequalität, leichteres Management und besseres Kundenerlebnis

Dreieich/ Frankfurt, Stockley Park/ London im Februar 2012 ? Aspect, Anbieter von Lösungen für den Kundenkontakt und für Microsoft® Plattformen, wird für Golfbreaks.com, einen der größten europäischen Veranstalter von Golfreisen, das CRM-System, Web Chat, Anrufe und E-Mail in eine moderne Lösung integrieren. In Zusammenarbeit mit Dell wird Aspect im Contact Center des Veranstalters die Plattform Aspect® Unified IP® v7 sowie Workforce Optimisation Anwendungen implementieren - integriert mit Microsoft Lync und Microsoft Dynamics CRM, die von Dell geliefert werden.

"Bei stetig wachsenden Buchungszahlen mussten wir einen neuen Weg gehen, um auch ohne zusätzliche Mitarbeiter mehr zu leisten", so Steve Hemsworth, Managing Director, Golfbreaks.com. "Unser Kundenservice ist der Grund dafür, dass die Leute immer wieder bei uns buchen. Mit der steigenden Nachfrage war jedoch die mangelnde Kanalintegration eine Belastung für unsere Agenten und Lösungen und führte zu erhöhtem Administrationsaufwand. Die von den Kunden bevorzugten Kontaktwege ändern sich ebenso wie die Zeiten, zu denen sie uns kontaktieren. Wir haben unsere Betriebszeiten bereits um über 30 Prozent erweitert und dank des neuen SMS- und E-Mail Supports sowie der Integration mit unserer CRM-Lösung wird man bei uns einfacher und schneller buchen können."

Mit dem klaren Ziel, Marktführer für Golfreisen zu werden, befindet Golfbreaks.com sich in einer Phase schnellen und langfristigen Wachstums. Die bisherige Kommunikations-IT-Infrastruktur war nicht in der Lage, die Geschäftsziele des Spezialreiseveranstalters umfassend zu unterstützen und bot keine ausreichende Flexibilität bei der Weiterentwicklung der Kommunikation mit seinen Kunden. Golfbreaks.com entschied sich für Aspect, um den Kundenservice so zu verändern, dass die steigende Nachfrage gedeckt wird und der Buchungsvorgang für die Kunden verbessert wird, ohne die Zahl der Mitarbeiter zu erhöhen. Der weltweite Markt für Golfreisen beträgt rund 17 Mrd. US\$, Golfreisen erfreuen sich zunehmender Beliebtheit bei allen Altersgruppen und Nationalitäten, was zu einem starken Wettbewerb unter Reiseveranstaltern führt.

"Golfbreaks.com hat erkannt, dass die veränderten Wünsche der Verbraucher in punkto Kundenansprache einen fortschrittlicheren und vereinheitlichten Ansatz im Kundenservice erfordern", so Mark King, Senior Vice President, Europa & Afrika, Aspect. "Der Einsatz von Aspect Unified IP v7 kann eine dynamische Lösung für den Kundenkontakt schaffen, die ihnen intensiveren, kosteneffektiveren Austausch ermöglicht.?"

Die Aspect Sprachtechnologie ist bei Golfbreaks.com bereits im Einsatz, später im Sommer folgen CRM, Web Chat, E-Mail, Anrufaufzeichnung und Blended Interaction für Agenten, die mehrere Kanäle bedienen. In Zusammenarbeit mit dem Dell Projektteam vor Ort wird Aspect seine

Multimedia-Applikationen in Microsoft Lync und Microsoft Dynamics CRM integrieren, ergänzt von Servern und Betriebssystemen von Dell.

Golfbreaks.com hat von Aspect außerdem ein Software Development Kit sowie umfassende Schulungen für PCI (Payment Cards Industry) Compliance für den sicheren Umgang mit Kreditkarteninformationen erhalten.

"Wir gehen davon aus, dass sich die Investition schnell amortisiert. Zu den Vorteilen zählen eine geringere durchschnittliche Bearbeitungsdauer, was natürlich zu geringeren Kosten pro Interaktion führt, insbesondere in Verbindung mit günstigeren Kanälen wie E-Mail", erläutert Hemsworth. Der Projektzeitplan für die Voice-Einführung ging von 12 Wochen aus, die Teams konnten die vollständige Voice-Integration jedoch bereits nach 8,5 Wochen und innerhalb des Kostenrahmens abschließen. Das bestätigt sowohl die Aspect und Dell Teams wie die Professionalität von Golfbreaks.com bei der Inbetriebnahme der Lösung.

Über Aspect

Mit Software für den Kundenkontakt und für Microsoft Plattformdiensten/Lösungen hilft Aspect Unternehmen beim Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com/de

Folgen Sie Aspect auf Twitter über <http://www.twitter.com/AspectUC>. Lesen Sie unsere Blogs auf <http://blogs.aspect.com>.

#

Aspect, Unified IP und Aspect Software sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Aspect Software, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Firmen oder Produktnamen können Handelsbezeichnungen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

Kontakt:

Wing-Kin Tsoi, Aspect

Tel. +44 (0) 208 018 8347

wing-kin.tsoi@aspect.com

Corinna v. Rotberg, PRAGMA PR

Tel. +49 228 926 83 300

aspect@pragma-pr.de

Aspect Software GmbH

Robert-Bosch-Strasse 5 * 63303 Dreieich

Geschäftsführer: Shawn Martin Garrett, Mark Andrew King, Michael John Provenzano

Amtsgericht Offenbach - HRB 11191

Tel +49 6102 305 0000 * Fax +49 2102 396 6201; www.aspect.com/de

Pressekontakt

Herr Sebastian Hundt
PR-Beauftragter

CallCenter SCOUT

Hohenzollerndamm 27a
10713 Berlin, Deutschland

Telefon: 08002209922

E-Mail: redaktion@call-center-scout.de

Website: www.call-center-scout.de

Firmenportrait

Das Spektrum der Call Center lässt sich sehr gut mit dem der Automobilindustrie vergleichen. Da gibt es den VW Polo oder den Rolls-Royce, den Lieferwagen, das Sportmodell oder das pfiffige Cabrio. Sicher auch immer ein monetärer Aspekt. Bei der Auswahl der Callcenter hilft Ihnen der scout! den exakt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Partner zu finden.

Wichtiger Hinweis:

Für diese Pressemitteilung sowie das Bild- und Tonmaterial ist allein der jeweils angegebene Herausgeber verantwortlich. In der Regel ist dieser der Urheber der Presstexte sowie der angehängten Bild und Informationsmaterialien. Das TRENDKRAFT-Presseportal ist für den Inhalt dieser Pressemitteilung nicht verantwortlich und übernimmt keine Haftung für die Korrektheit oder Vollständigkeit der dargestellten Meldung. Die Nutzung von hier archivierten Informationen zur Eigeninformation und redaktionellen Weiterverarbeitung ist in der Regel kostenfrei. Vor der Weiterverwendung sollten Sie allerdings urheberrechtliche Fragen mit dem angegebenen Herausgeber klären. Eine systematische Speicherung dieser Daten sowie die Verwendung auch von Teilen dieses Datenbankwerks sind nur mit schriftlicher Einwilligung durch das TRENDKRAFT-Presseportal gestattet.

Des Weiteren beachten Sie bitte unseren Haftungsausschluss unter: www.trendkraft.de/haftungsausschluss