



Frankenland Reisen ist Spezialist für Reisen nach Prag, Böhmen und Mähren.

Auf dem richtigen Dampfer

Alle Mitarbeiter im Kundenservice haben nun ihre eigene Faxnummer, statt einem Ausdruck erhalten sie Nachrichten umgehend per E-Mail auf ihren Bildschirm. Die Bearbeitungszeit von Anfragen per Fax aus dem In- und Ausland ist dadurch deutlich kürzer.

— Uli Rumpel

Teammanager Sales&Events

Frankenland Reisen

Im harten Wettbewerb der Reisevermittler entscheidet der Service darüber, wer am Ende das Rennen macht. Weil die Mehrheit der Kunden über E-Mail und Telefon mit den Beratern in Kontakt tritt, nutzt Frankenland Reisen die Vorzüge einer Kommunikationslösung von Avaya. Damit reagiert der Veranstalter schnell und flexibel auf Anfragen und sichert sich so entscheidende Wettbewerbsvorteile.

Frankenland Reisen mit Sitz im fränkischen Burgpreppach ist seit zwei Jahrzehnten Spezialist für die Reiseziele Prag, Böhmen und Mähren. Vierzig Mitarbeiter in Franken erfüllen gemeinsam mit ihren Kollegen in Büros in Prag und Marienbad die Reise- und Kontingentwünsche von Wiederverkäufern. Dank einer innovativen Produktpalette und der Bereitschaft zur Kooperation gehört

das mittelständische Touristikunternehmen zu den größten Reisespezialanbietern und ist gleichzeitig weiterhin als moderner Busbetrieb mit Tradition erfolgreich am Markt. Beide Firmenzweige zusammen verzeichnen jedes Jahr sechsstellige Buchungszahlen. Um dieses Volumen zu stemmen, benötigt Frankenland Reisen ein kostengünstiges und modernes Telekommunikationssystem.

Günstig und flexibel: Avaya Managed Services

Frankenland Reisen entschied sich für eine Managed-Services-Lösung von Avaya. Sie enthält unter anderem die intelligente Kommunikationslösung MultiVantage Express, die speziell für die Anforderungen des Mittelstandes

entwickelt wurde. Zudem profitiert Frankenland Reisen von umfangreichen Managed Services wie beispielsweise der Mehrungs- und Minderungsoption des Vertrags. Damit kann der Reiseanbieter flexibel auf Veränderungen im Unternehmen reagieren, ohne dass Mehrkosten entstehen. So lässt sich die Zahl der installierten Telefone mit einer zehnpromzentigen Toleranz dem aktuellen Bedarf anpassen.

Mit den sogenannten Change Services erhält Frankenland Reisen Unterstützung bei örtlichen Veränderungen ohne Mehrkosten. Zieht eine Abteilung in ein anderes Gebäude um, kümmert sich Avaya um die technische Umsetzung. Innerhalb einer Rahmenvereinbarung fallen dafür keine Kosten an, sie sind mit der monatlichen Pauschale abgegolten. Das entlastet die Buchhaltung und sorgt für Flexibilität zu kalkulierbaren Preisen.

Für individuelle Anforderungen gerüstet

Um die Mitarbeiterstruktur optimal auf seine Bedürfnisse auszurichten, war Frankenland Reisen bei der neuen Lösung eine umfangreiche Reporting-Funktion wichtig. Mit „Controlling Services“ analysiert das Unternehmen nun genau, welche Kosten pro Mitarbeiter, Kostenstelle, Abteilung oder insgesamt pro Monat für Telekommunikation anfallen, sowohl für Gesprächsgebühren als auch für Serviceleistungen. Der Vorteil: Alle Kosten sind auf einen Blick detailliert ersichtlich. Statt unterschiedliche Rechnungen verschiedener Lieferanten zu prüfen, können Buchhaltung und Controlling alle Leistungen mit einem Ansprechpartner klären.

Das unterfränkische Reiseunternehmen arbeitet schon seit Jahren mit einer zum Teil speziell programmierten Software. Durch die Computer-Telefonie-Integration (CTI) passt sich das Kommunikationssystem von Avaya perfekt an die bestehende Nutzeroberfläche der Spezialsoftware an – ein Punkt, der für das Unternehmen besonders wichtig war. So können die Mitarbeiter per

Mausklick aus der gewohnten Oberfläche Kontakte anrufen, Faxe versenden oder E-Mails verschicken. „Wir arbeiten fast den ganzen Tag mit der Reisesoftware, deshalb müssen wir direkt aus einer Anwendung heraus mit unseren Kunden kommunizieren können. Diese Möglichkeit bietet MultiVantage Express“, sagt Uli Rumpel von Frankenland Reisen.

Kundenaufträge schneller bearbeiten

Neben Telefon, Internet und E-Mail ist das Faxgerät noch immer ein wichtiges Kommunikationsmedium in der Reisebranche. Mehr als 500 Faxe gehen täglich bei Frankenland Reisen ein. Bisher wurden sie als Papiausdrucke an die Empfänger verteilt – was Wartezeiten bei der Vermittlung und Bearbeitung zur Folge hatte. Schneller geht es jetzt mit der Lösung von Avaya: Alle Mitarbeiter im Kundenservice haben nun ihre eigene Faxnummer, statt einem Ausdruck erhalten sie Nachrichten umgehend per E-Mail auf ihren Bildschirm.

„Die Bearbeitungszeit von Anfragen per Fax aus dem In- und Ausland ist dadurch deutlich kürzer“, erklärt Rumpel. Schöner Nebeneffekt: Durch den elektronischen Faxverkehr spart das Reiseunternehmen enorme Mengen Papier und bessert so seine Ökobilanz auf. Die neue Telekommunikationslösung von Avaya verbindet bei Frankenland Reisen nicht nur Telefon, Computer und Internet miteinander, sondern macht die Mitarbeiter gleichzeitig unabhängig von ihrem Arbeitsplatz – mit kabellosen Headsets.

„Benötigt ein Mitarbeiter Informationen aus der zentralen Ablage, kann er problemlos seinen Arbeitsplatz verlassen, ohne dabei das Gespräch zu unterbrechen. Stattdessen berät er einfach weiter. Auf diesen Komfort möchten wir nicht mehr verzichten“, berichtet Rumpel begeistert. Die Servicemitarbeiter von Frankenland Reisen bleiben so im Büro mobil und beantworten Kundenanfragen schneller und effektiver.

Durch die Computer-Telefonie-Integration passt sich das Avaya-Kommunikationssystem perfekt an die bestehende Nutzeroberfläche unserer Spezialsoftware an.

– Uli Rumpel

Teammanager Sales & Events

Frankenland Reisen

Der Außendienst ist integriert

Nach dem erfolgreichen Start der Lösung von Avaya im Hauptsitz Burgpreppach steht der Ausbau des Systems auf der Agenda. So erhalten die Außendienstmitarbeiter in Kürze neue Mobiltelefone, mit denen sie die Funktionalität von MultiVantage Express unterwegs nutzen können. Über eine grafische Benutzeroberfläche profitieren die Handynutzer dabei von denselben Funktionen wie die Kollegen im Büro: Verbinden, Rückfragen oder Konferenzschaltungen sind problemlos möglich, ein einheitliches Telefonbuch steht zur Verfügung.

Bei einem Anruf klingeln zudem Mobil- und Festnetztelefon gleichzeitig. Dank der sogenannten Follow-me-Funktion können Gespräche von jedem Apparat aus ange-

nommen und auch auf das andere Gerät übertragen werden – ohne dass der Anrufer davon etwas merkt. „Nachdem die Lösung in der Zentrale einwandfrei funktioniert, machen wir nun den zweiten Schritt und binden unser 1989 in Prag eröffnetes Büro in die Kommunikation ein“, erzählt Rumpel. Davon verspricht sich der Veranstalter vor allem geringere Kosten.

Weil die Servicecenter in Deutschland und der Tschechischen Republik nicht mehr über die Telefonleitung, sondern via Internetprotokoll übers Datennetz kommunizieren, fallen die Gesprächsgebühren komplett weg. Für Frankenland Reisen bedeutet das eine enorme Ersparnis: Als Spezialist für Reisen nach Tschechien und in die Slowakei gehören Gespräche mit den Kollegen in Prag, Böhmen und Mähren zum Tagesgeschäft.

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Komplettlösung Avaya MultiVantage Express für bis zu 500 Teilnehmer
- Die gesamte Hard- und Software steht im Rahmen eines Managed-Services-Vertrags zur Verfügung und wird von Avaya betreut.

Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.de. Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0 800-GOAVAYA (0 800-46 28 29 2). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.