



Head punktet beim Sportartikelvertrieb mit persönlicher Beratung und hoher Erreichbarkeit

Foto: Head Germany GmbH, Bezdard



Avaya-Lösungen halten das Spiel im Service-Center zuverlässig am Laufen

Top-Produkte, individuelle Beratung sowie eine reibungslose Auftragsabwicklung sind für die Head Germany GmbH wesentliche Bestandteile ihres Geschäftserfolgs. Das Unternehmen vertreibt Sportartikel der Marken Head und Tyrolia an mehr als 2.200 Fachhändler aus Österreich und Deutschland. Die telefonische Bestellannahme steuert die Vertriebsagentur mithilfe einer integrierten Kommunikationslösung von Avaya – mit IP Office und der Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express (CIE) als Basis.

Wenn die Temperaturen sinken und die Natur langsam in den Ruhemodus geht, startet Ski-Rennläuferin Lindsey Vonn richtig durch. Die Piste lockt. Und damit die Chance auf neue Rekorde. Das amerikanische Ausnahmetalent hat bislang 76 Weltcup- und vier Gesamtweltcup-Siege errungen. Weitere sollen folgen. Die Voraussetzungen dafür stimmen. Denn neben Talent, Einsatzbereitschaft und Ehrgeiz bringt Vonn auch eine erstklassige Ausrüstung an den Start: Seit 2009 fährt sie auf Männerskiern des Sportartikelherstellers Head von Erfolg zu Erfolg. Auch andere Profisportler wie Tennisstar Tommy Haas oder die Schwimmbrüder Markus und Steffen Deibler vertrauen auf Head. Ebenso wie Millionen Freizeitsportler auf der ganzen Welt.

Umso wichtiger ist es, dass im Fachgeschäft Ski, Snowboards, Skischuhe und Bindungen, Tennisschläger und -bälle, Sportschuhe und Funktionskleidung jederzeit in ausreichender Menge erhältlich sind. Hier kommt die Head Germany GmbH ins Spiel. Als Vertriebsagentur versorgt sie mithilfe eines kompetenten Teams von Mitarbeitern rund um das zentrale Service-Center den Einzelhandel zuverlässig und termingerecht mit Sportartikeln. Eine innovative Kommunikationslösung von Avaya auf Basis von IP Office



Foto: Head Germany GmbH, Paul Zimmer

„IP Office und Customer Interaction Express von Avaya bilden in unserem Service-Center die Grundlage für hoch flexible und personalisierte Kommunikationsprozesse.“

- **Helga Geißler**, Manager HR/ Customer Service AT/DE, Head Germany GmbH

und Customer Interaction Express (CIE) hilft dabei. Zum Beispiel, indem sie Gespräche automatisch an den gewünschten Ansprechpartner weiterleitet, selbst wenn die passende Durchwahl fehlt.

Möglich macht dies ein dreistufiges Auswahlverfahren des interaktiven Sprachdialogsystems von Avaya. „Durch Angabe des Herkunftslandes, der gewünschten Abteilung und der eigenen Postleitzahl landet jeder Anrufer an der richtigen Adresse“, erklärt Helga Geißler, die bei der Head Germany GmbH unter anderem für den Kundenservice zuständig ist. Gleichzeitig wird die Telefonvermittlung entlastet: „Inzwischen müssen wir nur noch zehn Prozent der eingehenden Anrufe manuell vermitteln. Das erhöht die Produktivität enorm.“ Während die Kollegin in der Telefonzentrale früher mit Vermittlung und Rechnungsversand voll ausgelastet war, übernimmt sie heute zahlreiche zusätzliche Aufgaben.

Persönliche Beratung als Schlüssel zum Erfolg

Im Service-Center des Unternehmens ebnet Customer Interaction Express von Avaya den Weg zu einer effizienten Auftragsabwicklung und hoher Kundenzufriedenheit. „Selbst wenn Internet und E-Mail im Vertrieb zunehmend an Bedeutung gewinnen: Das persönliche Gespräch und die Beratung am Telefon sind für unseren Geschäftserfolg unverzichtbar“, ist Geißler überzeugt. Gerade wenn es darum geht, mit Fachwissen und Individualität zu punkten.

Doch das ist leichter gesagt als getan: Immerhin betreuen die Mitarbeiter im Service-Center von Head Germany mehr als 2.200 Sportfachhändler aus Deutschland und Österreich. Und nehmen dabei keinesfalls nur Aufträge entgegen. Sie kümmern sich um Reklamationen, beraten rund um das gesamte Produktangebot und informieren über Lieferzeiten und Sonderangebote.

In Spitzenzeiten – etwa zu Beginn der Wintersportsaison – laufen in dem Service-Center täglich bis zu 800 Anrufe auf. „Dank Avaya schaffen wir es, einen persönlichen Draht zu unseren Kunden herzustellen“, erklärt Helga Geißler. „Denn egal, wann ein Händler anruft, er landet automatisch immer bei einem vertrauten Betreuer.“

Möglich macht dies die anwenderfreundliche Administrationsoberfläche von Avaya. Darüber lassen sich individuelle Call Flows per Drag-and-drop

Auf einen Blick

- Vom Tennisschläger bis zur Skiausrüstung: Als Vertriebsagentur des bekannten Sportartikelherstellers Head betreut die Head Germany GmbH mehr als 2.200 Sportfachhändler in Österreich und Deutschland.
- Im Service-Center des Unternehmens kümmert sich ein Team von Spezialisten um die über 2.200 Fachhändler. Eine integrierte Kommunikationslösung von Avaya ebnet den Weg zu einer effizienten Auftragsabwicklung und hoher Kundenzufriedenheit.
- Übersichtliche Benutzeroberflächen erleichtern die Zusammenarbeit, automatisierte Routings sorgen dafür, dass kein Anruf verloren geht. Personaleinsatz und Anrufaufkommen lassen sich mühelos steuern, Erweiterungen mithilfe der Avaya Professional Services zeitnah umsetzen.

einrichten, Anrufe gezielt steuern und Abläufe im Service-Center auf Knopfdruck organisieren. „Die CIE-Bedienoberfläche lässt sich intuitiv und ohne tief gehende technische Kenntnisse nutzen – von Agenten, Teamleitern, Supervisoren oder Administratoren gleichermaßen“, lobt Geißler.

Doch nicht nur die unkomplizierte Organisation der Prozesse im Service-Center begeistert. Das neue CIE erleichtert auch das operative Geschäft. So haben die Mitarbeiter beispielsweise über eine individuell anpassbare Bedienoberfläche stets im Blick, wie viele Anrufe in der Warteschleife hängen, welche Kollegen gerade Pause machen oder ob Termine für das Team anstehen. Das bietet enormen Mehrwert. Vor allem, weil die einzelnen Arbeitsplätze im Service-Center durch Schallschutzwände getrennt sind. „Dank der virtuellen Übersicht kann jeder Einzelne in Ruhe seine Aufträge bearbeiten, bleibt aber trotzdem Teil des Teams“, erklärt Helga Geißler. Das ist wichtig. Zum Beispiel, wenn es darum geht, Kollegen in der Mittagspause zu vertreten oder bei Anrufspitzen zu entlasten. „98 Prozent aller Gespräche landen innerhalb weniger Sekunden beim zuständigen Agenten“, erklärt sie. Die restlichen Anrufer warten maximal eine Minute auf ihren Gesprächspartner.

Erstklassiger Support durch Avaya-Experten

Bei Teammeetings sind eingehende Anrufe im Handumdrehen auf die Zentrale oder eine Sprachbox umgeleitet. „Früher musste jeder Mitarbeiter sein Telefon selbst umstellen, wenn wir uns intern besprechen wollten. Heute regle ich das zentral“, lobt die Abteilungsleiterin. So ist sichergestellt, dass kein Anruf ins Leere läuft. Häufig angewählte Nummern lassen sich auf dem Übersichtsbildschirm als Favoriten speichern und per Mausklick anwählen. Lästiges Eintippen von Namen und Telefonnummern gehört damit der Vergangenheit an. Der Kalender der Abteilungsleiterin ist zudem für alle ein offenes Buch. „Dank der CIE-Bedienoberfläche sehen Mitarbeiter die Verfügbarkeit anderer Kollegen auf einen Blick. So wissen sie, in welcher Besprechung ich gerade sitze und wann ich wieder an meinem Schreibtisch zurück bin“, erklärt Geißler.

Ein weiterer Vorteil: Das Anrufaufkommen lässt sich ebenfalls per Knopfdruck analysieren – und zwar bis ins kleinste Detail. Dadurch kann die Abteilungsleiterin nicht nur die individuellen Call Flows gezielt anpassen, sondern auch den Personaleinsatz besser planen. „Mithilfe der integrierten Reportingfunktionen haben wir beispielsweise analysiert, wann unsere Kunden uns erreichen wollen“, erklärt sie. Dabei kam heraus, dass die bestehenden Servicezeiten den Bedarf gut decken.

Für Helga Geißler lässt die Kommunikationslösung von Avaya kaum einen Wunsch offen. „IP Office und Customer Interaction Express von Avaya bilden in unserem Service-Center die Grundlage für hoch flexible und personalisierte Kommunikationsprozesse“, sagt sie. Aus ihrer Sicht spricht nicht nur die hohe Funktionalität, sondern auch die Skalierbarkeit und Investitionssicherheit für die Telekommunikationslösung von Avaya. Und natürlich die erstklassige Beratung: „Die Avaya-Experten bringen ein Füllhorn von Wissen ein und unterstützen uns dabei, unsere Kommunikationsprozesse kontinuierlich zu optimieren“, lobt die HR-Managerin.

Immer bestens informiert

„Jeder Anrufer landet an der richtigen Adresse. Nur noch zehn Prozent der eingehenden Gespräche müssen manuell vermittelt werden. Das erhöht die Produktivität enorm.“

Helga Geißler, Manager HR/Customer Service AT/DE, Head Germany GmbH

„Dank der CIE-Bedienoberfläche sehen Mitarbeiter die Verfügbarkeit anderer Kollegen auf einen Blick. So wissen sie, in welcher Besprechung ich gerade sitze und wann ich wieder an meinem Schreibtisch zurück bin.“

Helga Geißler, Manager HR/Customer Service AT/DE, Head Germany GmbH



Viele Profis und Millionen Freizeitsportler vertrauen auf Ski- und Tennisausrüstung oder Funktionskleidung von Head.

Ergebnisse

- Mehr Transparenz durch die CIE-Bedienoberfläche
- Automatisiertes Routing eingehender Anrufe aus Österreich und Deutschland
- Entlastung der zentralen Telefonvermittlung
- Individuelle und effiziente Kundenbetreuung
- Intelligente Anrufsteuerung
- Erhöhte Produktivität durch automatisierte Call Flows
- Einfache Einbindung von Homeoffice-Arbeitsplätzen
- Hoher Investitionsschutz
- Erstklassiger Support durch Avaya Professional Services

Lösungen

- IP Office™ 500 V2 Essential Edition
- Avaya 9608 IP-Telefone
- DECT R4 Handset 3725
- Vermittlungsplatz Receptionist
- Accountingsystem IDSWin
- Customer Interaction Express

Über die Head Germany GmbH

Die Head Germany GmbH ist die Vertriebsagentur der Head International GmbH mit Sitz im bayrischen Feldkirchen. Mit 60 Mitarbeitern beliefert das Unternehmen rund 1.200 deutsche und 1.000 österreichische Fachhändler mit Ski, Skibindungen, Skischuhen, Snowboardausrüstung, Ausrüstung für den Racketsport, Tennisbällen, Footwear und Sportswear der Marken Head und Tyrolia. Weitere Informationen finden Sie unter www.head.com.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.