

Transgourmet trifft mit innovativer Dialoglösung voll den Geschmack der Kunden

Avaya liefert die richtigen Zutaten für individuelle Beratungsservices

Zeit ist Geld – das gilt vor allem in der Gastronomie. Und zwar nicht nur, wenn „à la minute“ gekocht wird. Alles muss schnell gehen, auch beim Einkauf. Umso besser, dass Köche, Kantinen und Cateringdienste sich dabei auf die Transgourmet Deutschland GmbH verlassen können. Der Vollversorger ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar und liefert seinen Kunden Lebensmittel und Kochzubehör direkt ins Haus. Im Berliner Contact Center ebnen Kommunikationslösungen von Avaya den Weg zu hoher Beratungsqualität und effizienten Abläufen.

„Mit gutem Geschmack ist es ganz einfach: Man nehme von allem nur das Beste.“ Was bereits Schriftsteller Oscar Wilde auf den Punkt brachte, gilt in der Gastronomie bis heute. Dafür, dass bei Hotels und Gaststätten, Krankenhäusern und Kreuzfahrtschiffen, Cateringfirmen und Systemgastronomen das Beste pünktlich und frisch auf den Tisch kommt, sorgt die Transgourmet Deutschland GmbH.

Das Unternehmen zählt mit 3.500 Mitarbeitern, einer Lagerfläche von 600.000 m² und einem Warenangebot von mehr als 15.000 Produkten heute zu den marktführenden Lieferanten von Großverbrauchern. Ob Gemüse, Fisch oder Fleisch, Wein, Wasser oder Kochutensilien – die Produktpalette lässt kaum einen Wunsch offen. Zugleich punktet Transgourmet bei seinen mehr als 35.000 Kunden mit erstklassigem Service. Dafür wurde das Unternehmen 2015 von der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) als einer der führenden Kundenchampions im Land ausgezeichnet. „Das zeigt, dass unser stringent kundenorientiertes Handeln Früchte trägt“, freut sich Transgourmet-Geschäftsführungsvorsitzender Frank Seipelt.





Foto: Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG

Dank Customer Interaction Express von Avaya landen heute Gespräche und Mails im Contact Center von Transgourmet automatisch beim passenden Ansprechpartner.

„Die Kommunikationslösungen von Avaya unterstützen die Weiterentwicklung des Unternehmens ebenso wie unseren konsequenten Wachstumskurs.“

- **Dana Ratschke,**
TGC Social Media und Marketing, Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG

Neben den regionalen Vertriebsmitarbeitern bilden die rund 150 Agenten im Berliner Contact Center die Basis für die hohe Kundenzufriedenheit. Schließlich wollen im Schnitt täglich 3.000 Anrufer ihre Bestellungen loswerden. Doch damit nicht genug: „Wir bieten Küchenchefs und Systemgastronomen Beratungsservices, die exakt an ihren individuellen Bedürfnissen ausgerichtet sind“, erklärt Dana Ratschke, im Contact Center von Transgourmet für die Themen Social Media und Marketing verantwortlich. Beispielsweise wenn es darum geht, die passenden Weine zur geplanten Spargelkarte zu empfehlen oder Küchenchefs bei der Auswahl von Fisch- und Fleischprodukten zu unterstützen. Dafür arbeiten im Contact Center von Transgourmet neben kaufmännischen Mitarbeitern auch eine Vielzahl ausgebildeter Köche. Sie verfügen über umfangreiches Branchen- und Produktwissen und sind den Kollegen an der Gastronomiefront willkommene Sparringspartner.

Auf jede Frage die passende Antwort

Dagegen geht es bei Kunden aus der Systemgastronomie eher darum, die einheitliche Produktqualität flächendeckend zu gewährleisten und bei der Anlieferung der Waren definierte Standards einzuhalten. „Dank Customer Interaction Express von Avaya landen Gespräche und Mails automatisch beim passenden Ansprechpartner – also entweder bei einem Koch oder dem zuständigen Agenten aus dem Systemkundenumfeld“, lobt Ratschke.

Das System identifiziert den Kunden, bündelt relevante Informationen aus den Warenwirtschaftssystemen und übermittelt sie zusammen mit dem Gespräch an den zuständigen Agenten. So kann dieser Bestellungen, Lieferkonditionen sowie Bestände der insgesamt 17 Warenlager auf einen Blick erfassen und die gewünschten Produkte im Handumdrehen auf den Weg bringen. Faxbestellungen werden umgehend an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet, damit die Kunden von Transgourmet rechtzeitig die gewünschte Ware geliefert bekommen. Künftig sollen sich Kunden zudem mit den Callcenter-Agenten per Webchat in Echtzeit austauschen können und so auch eine direkte Onlineberatung über das Transgourmet-Portal erhalten.

Gleichzeitig unterstützt die Avaya-Lösung die Zusammenarbeit der Agenten. „Hat ein Kunde etwa spezifische Fragen zu unserem Weinangebot, kann per Knopfdruck ein Sommelier ins Gespräch geholt werden“, fährt die Marketingexpertin fort. Zudem sieht jeder Mitarbeiter, wie viele Anrufer in

Auf einen Blick

- Transgourmet liefert Gastronomen, Cateringfirmen und Großküchen alles, was diese zum Kochen benötigen – bei Bedarf sogar innerhalb eines Tages.
- Im Berliner Contact Center von Transgourmet sind ca. 150 Agenten an 365 Tagen rund um die Uhr erreichbar.
- Avaya Aura mit Customer Interaction Express schafft bei dem marktführenden Vollversorger die Basis für eine effiziente Auftragsabwicklung und liefert auf Knopfdruck Informationen für eine ganzheitliche Kundenbetreuung.
- Die bundesweit 5.000 Nebenstellen lassen sich zentral administrieren, dezentrale Vertriebsstandorte bei Bedarf problemlos auf das Contact Center umschalten.
- Die vielfältigen Ausbaumöglichkeiten der Avaya-Lösung unterstützen den Wachstumskurs von Transgourmet optimal.

der Warteschleife liegen – oder kann anrufschwache Zeiten dazu nutzen, Fax- und E-Mail-Bestellungen abzuarbeiten. „Die Kollegen steuern ihre Arbeit eigenverantwortlich. Das trägt zum guten Arbeitsklima bei“, weiß Dana Ratschke. Umfassende Reporting-Werkzeuge erleichtern zudem die Ressourcenplanung. Das Gesprächsaufkommen lässt sich bei Bedarf bis auf einzelne Teams, Produktgruppen, Tageszeiten und Themen herunterbrechen. Dana Ratschke: „So wissen wir immer ganz genau, wann wir mit wie vielen Anrufen rechnen müssen, und können unsere Ressourcen entsprechend steuern. Überraschungen sind die absolute Ausnahme.“ Steigt beispielsweise vor Brücken- oder Feiertagen die Zahl der Bestellungen, schaltet Transgourmet einfach zusätzliche Mitarbeiter für die Auftragsannahme frei. So werden lange Wartezeiten selbst bei Auftragspitzen vermieden.

Eine Plattform vernetzt sämtliche Standorte

Um Prozesse und Beratungsqualität noch weiter zu verbessern, zeichnet der Vollversorger zudem einen Großteil der Gespräche auf und analysiert sie. Die integrierte Quality-Monitoring-Lösung ermöglicht eine passgenaue Weiterentwicklung der Mitarbeiter und hilft zugleich, Optimierungspotenziale zu identifizieren. „Dadurch konnten wir die Tourenplanung rund um Feiertage maßgeblich beschleunigen“, nennt Dana Ratschke ein Beispiel. Denn erst die Gesprächsmitschnitte hatten verdeutlicht, wie aufwendig dieser Prozess in der Vergangenheit gestaltet war. So mussten die Agenten früher mögliche Alternativlieferanten der einzelnen Kunden mithilfe hinterlegter Listen und Formulare umständlich abgleichen. Heute sind diese Listen direkt in den Stammdaten der Kunden erfasst und somit auf einen Blick ersichtlich. Die dezentralen Vertriebsstandorte sind über Customer Interaction Express von Avaya nahtlos in die kommunikative Schaltzentrale in Berlin integriert. „Außerhalb der regulären Öffnungszeiten laufen automatisch alle Anrufe im Contact Center auf“, erklärt Ratschke. Die Basis hierfür schafft die Kommunikationslösung Avaya Aura. Sie bündelt die mehr als 5.000 Nebenstellen zwischen Alpenrand und Nordseeküste zu einem virtuellen Kommunikationsverbund.

Gesteuert wird die standortübergreifende Infrastruktur aus Berlin. Das spart Zeit und Geld. Und trägt außerdem zu einer durchgängig hohen Erreichbarkeit bei. „Findet beispielsweise in Bremen eine außerordentliche Betriebsversammlung statt, leitet die IT per Mausclick sämtliche Gespräche nach Berlin um. So geht kein Anrufer mehr verloren“, verdeutlicht Ratschke. Zudem lassen sich neue Standorte und Geräte im Handumdrehen in den bundesweiten Verbund integrieren. Angesichts des rasanten Wachstumskurses der Transgourmet ein echter Mehrwert. Schließlich übernahm der Marktführer mit der FrischeParadies-Gruppe, der EGV Unna und dem Kreuzfahrtversorger Sump & Stammer allein 2015 drei namhafte Lebensmittellieferanten. Demnächst soll zudem die neue Firmenzentrale in Riedstadt angebunden werden. „Auch das wird reibungslos klappen“, ist Dana Ratschke überzeugt. Sie sieht Transgourmet dank der Kommunikationslösungen von Avaya auch für künftige Anforderungen bestens gewappnet: „Die Lösungen unterstützen die Weiterentwicklung unseres Unternehmens ebenso wie unseren konsequenten Wachstumskurs“, schließt die Marketingexpertin.

Für Kunden jederzeit bestens erreichbar

„Wir wissen ganz genau, wann wir mit wie vielen Anrufen rechnen müssen, und können unsere Ressourcen entsprechend steuern. Überraschungen sind die absolute Ausnahme.“

Dana Ratschke, TGC Social Media und Marketing, Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG

„Findet etwa in Bremen eine außerordentliche Betriebsversammlung statt, leiten wir sämtliche Gespräche einfach per Mausclick nach Berlin um. So geht kein Anrufer mehr verloren.“

Dana Ratschke, TGC Social Media und Marketing, Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG



Transgourmet weiß genau, mit wie vielen Anrufen zu rechnen ist, und kann seine Ressourcen entsprechend steuern.

Ergebnisse

- Hohe Kundenzufriedenheit dank ganzheitlichem Beratungsansatz
- Effiziente Bearbeitung von rund 3.000 Anrufen pro Tag
- Verbesserte Zusammenarbeit der unterschiedlichen Teams
- Hohe Prozesstransparenz in der Auftragsabwicklung
- Eigenverantwortlicher Arbeitsansatz
- Umfassendes Reporting ermöglicht passgenaue Ressourcenplanung
- Einheitliche TK-Infrastruktur für rund 5.000 Nebenstellen
- Zentrale Administration der bundesweiten Telefonie-Landschaft

Lösungen

- Avaya Aura®
- Customer Interaction Express

Über Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG

Transgourmet ist der Spezialist für die Belieferung von Großverbrauchern in Hotellerie, Gastronomie, Betriebsverpflegung und sozialen Einrichtungen. Als Vollversorger bietet das Riedstädter Unternehmen ein umfassendes Sortiment mit Lebensmitteln, Ge- und Verbrauchsgütern und Großküchenausstattung aus einer Hand. Kompetente Beratung und perfekter Service sorgen ebenso für zufriedene Kunden wie das breite Angebot sowie die leistungsfähige Logistik. Mit über 35.000 Kunden, rund 4.000 Mitarbeitern, 17 Standorten, einem Produktsortiment mit rund 15.000 Artikeln sowie rund 4,5 Mrd. Euro Umsatz zählt Transgourmet heute zu den führenden Unternehmen am Markt. Weitere Informationen finden Sie unter www.transgourmet.de.

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.