



CASE STUDY
MOBILITY & TRAVEL

Inbound Service

1st und 2nd Level Support

Pilot Nachtschicht

Volatilität und Saisonalität

DIE HERAUSFORDERUNG

HOHE VOLUMENSCHWANKUNGEN UND HOHE QUALITÄTSANSPRÜCHE GLEICHERMASSEN

Auf dem Touristikmarkt müssen Reiseanbieter auch bei starken saisonalen Schwankungen stets hervorragende Serviceerlebnisse schaffen, um Kunden langfristig zu binden. Die Skalierung des Inhouse Serviceteams entsprechend der Peaks in den Sommermonaten und den Volumeneinbrüchen außerhalb der Saison kann einen hohen Aufwand verursachen. Aufgrund von hoher Volatilität in der Corona Pandemie war der Kundenservice der Reisebranche besonders stark gefordert. Im Juni 2021 startete unser Auftraggeber daher die Zusammenarbeit mit Ströer X zunächst für ein Kurzzeitprojekt, aus dem sich ein langfristiger Auftrag und ein Pilotprojekt entwickelt haben.

Der Auftraggeber betreibt einen Online-Marktplatz und vermittelt in der Sparte Reise und Touristik Pauschalreisen sowie Reiseversicherungen verschiedener Anbieter an Endkunden. Auf der Buchungsplattform können sich die Endkunden umfassend über das Angebot und die damit verbundenen Leistungen informieren und Buchungsverträge mit den jeweiligen Reiseanbietern abschließen. Der telefonische und schriftliche Kundenservice muss ein hohes Maß an Flexibilität leisten und dabei eine stets qualitativ hochwertige Bearbeitung gewährleisten.

SERVICE & SKILLS

MIT FOLGENDEN LEISTUNGEN WURDE STRÖER X DEN HERAUSFORDERUNGEN GERECHT:

Kundenservice in der Reisebranche bedeutet ein ständiges Umdenken in der Einsatzplanung. Trotz vereinbarten Forecasts kann sich das Volumen durch nicht beeinflussbare Umstände wie höhere Gewalt ad hoc verändern. Mit unserer Contact Center Marke Avedo sind wir jedoch in der Lage, das Kundenberaterteam immer wieder neu zu strukturieren und so unserem Auftraggeber partnerschaftlich entgegenzukommen, wenn sich die Nachfrage plötzlich verändert. Ein ständiger Ramp Up und Down ist Tagesgeschäft. Wir bieten unserem Auftraggeber maximale Flexibilität hinsichtlich unserer Verfügbarkeit und viel Toleranz bezüglich der vereinbarten Forecasts.

Aufgabe unserer Avedo Kundenberater war zu Beginn, einen Teil der Schriftbearbeitung (E-Mail) zu übernehmen. Maximale Flexibilität, hohe Qualität und absolute Zuverlässigkeit in wirtschaftlich unberechenbaren Zeiten haben unseren Auftraggeber überzeugt, die Zusammenarbeit langfristig anzulegen und sukzessive das komplette Skill-Set zu beauftragen.

Ende 2021 haben wir vom Auftraggeber die hauseigene Klärfallbearbeitung übernommen. Ein Team aus erfahrenen Agenten arbeitet die fachlichen Fehler von anderen Kollegen auf, klärt Kostenteilungen und bearbeitet die Vorgänge abschließend und für die Kunden zufriedenstellend.
Im März 2022 starteten wir mit Avedo als einzigen Dienstleister den Piloten „Nachtschicht“ (23:00 Uhr bis 07:30 Uhr). Da die Testphase sehr erfolgreich verlief wurde die Öffnungszeit entsprechend über alle Dienstleister etabliert.

UNSER KONZEPT

MAXIMALE FLEXIBILITÄT UND KONKRETE LÖSUNGEN

01

Zu Beginn starteten 150 FTE nach zwei Schulungstagen im schriftlichen Kundenservice. Um diesen schnellen Ramp-Up zu gewährleisten, bauten wir die Teams parallel an mehreren deutschen Standorten inhouse auf. Aufgrund der starken Volumenschwankungen in der Corona Pandemie entschieden wir uns in den Folgemonaten zum Einsatz weiter Standorte. Das Projekt wird derzeit an bis zu neun Domestic und Nearshore Standorten betreut, wodurch wir eine hohe Flexibilität gewährleisten können.

02

In der sehr volatilen Zeit der Pandemie starteten wir neue Schulungsgruppen oftmals in kürzester Zeit nach spontaner Anfrage. Innerhalb vier Wochen rekrutierten wir so 50 FTE für den weiteren Aufbau. Nach dem Train-the-Trainer Prinzip sind unsere Inhouse Coaches zu Multiplikatoren ausgebildet, um selbst eine vierwöchige Schulung durchführen zu können. In Low Seasons oder bei Volumeneinbrüchen setzen wir die Ausführung an Standorten aus und shiften Mitarbeiter in andere Projekte um.

UNSER KONZEPT

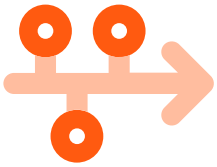
MAXIMALE FLEXIBILITÄT UND KONKRETE LÖSUNGEN

03

Unserer Qualitätssicherungsteam, bestehend aus Trainer, Fachansprechpartner und der internen Qualitätsteam, prüft alle Mitarbeiter auf die vorgegebenen Qualitätsmerkmale und präsentiert die Ergebnisse der einzelnen Standorte wöchentlich. Über unsere X-Voicefile Plattform sichtet das QS Team täglich alle Vorgänge hinsichtlich Fachlichkeit und Kommunikation. Zudem werden aus Backoffice-Feedbacks und Kundenzufriedenheitsumfragen weitere Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Die Feedbacks werden mit den betroffenen Mitarbeitern gesichtet und anschließend ins Coaching integriert.

Zudem wird ein regelmäßiger Qualitätscall mit dem Auftraggeber durchgeführt, indem jeder einzelne Standort seine durchgeführten Maßnahmen an den sogenannten Fokusmitarbeitern vorstellt. Jede Woche führen wir zudem eine gemeinsame qualitativ basierende Kalibrierung über die Vorgänge durch.

IHRE VORTEILE MIT STRÖER X



Vom Kurzzeitprojekt zur vertrauensvoller Partnerschaft
an 9 Standorten



Speed Ramp Up & Down
Aufbau von 50 FTE in 4 Wochen



Beauftragung von hochpreisigen Klärfällen
im 2nd Level Support



Exklusives Pilotprojekt „Nachtschicht“
erfolgreich abgeschlossen

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.
Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

Profitieren Sie von unserer Power und unserem X-Faktor!

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!

vertrieb@stroeer-x.de

LinkedIn Ströer X

*Sämtliche Bezeichnungen beziehen sich auf alle Geschlechter.