

HINTERGRUND



Hertz ist mit über 8.100 Vermietstationen in über 150 Ländern weltweit führend im Mietwagengeschäft. Das Unternehmen vermietet Fahrzeuge auf Tages-, Wochen-, oder Monatsbasis an Flughäfen, in Stadtbüros, an Bahnhöfen und in Feriengebieten. Die Reservierungszentralen beantworten jährlich weltweit ca. 40 Millionen Anrufe und bearbeiten ca. 30 Millionen Reservierungen.

HERAUSFORDERUNG

Die Hauptverwaltung der Hertz Autovermietung GmbH unterhielt einen mit zwei Personen besetzten Empfangsbereich, der gleichzeitig als Telefonzentrale fungierte. Da zu den Besuchern keine Endkunden zählen und insgesamt kein hohes Besuchervolumen vorliegt, strebte Hertz eine effiziente Lösung an. Die Leistungsfähigkeit der Telefonzentrale sollte erhöht, Warteschlangen und Kosten für die telefonische Vermittlung dagegen minimiert werden.

Nach der Devise: „keine halben Sachen!“ sollte eine Lösung für die „Empfangsproblematik“ gefunden werden. Das heißt, Anrufer sollten ebenso wie Besucher automatisiert an die gewünschte Kontaktperson weitervermittelt werden.

LÖSUNG

Die Lösung lag in der Kombination des **Clarity Contact Managers** mit einem Sprachportal und einem „Self Service Check-in“. Anrufer werden vom virtuellen Contact Manager freundlich begrüßt und gebeten, den Namen des gewünschten Gesprächspartners oder der Abteilung zu nennen. Sie werden dann automatisch verbunden. Ist die Zielperson nicht erreichbar, besteht die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen.

Alle Parameter wie Zuständigkeiten, An- und Abwesenheitszeiten, Mobilfunknummern und Stellvertreterregelungen sind im System abgelegt, sodass es stets richtig verbindet. Jeder Mitarbeiter kann über ein Webinterface die individuellen Einstellungen bequem selbst vornehmen. Bedient wird das System mit dem natürlichsten Medium der Welt: der gesprochenen Sprache!





ERGEBNIS

Auf Anhieb konnten bereits 80 Prozent der Gespräche so erfolgreich vermittelt werden. Eine Analyse der verbleibenden 20 Prozent ergab: Es handelte sich um Preis- und Reservierungsanfragen, Versicherungsfragen, aber auch „allgemeine“ Erkundigungen, für deren Beantwortung die Mitarbeiter in der Hauptverwaltung größtenteils gar nicht zuständig sind.

Ein Sprachportal wurde ergänzt, das heißt, die durch den Contact Manager nicht vermittelbaren Anrufe werden nun an das Portal durchgeschaltet. Anrufer bekommen davon nichts mit. Wie zuvor nach dem gewünschten Gesprächspartner, werden sie nach ihrem Anliegen gefragt und können sich entweder mit einer von drei Serviceabteilungen oder der Zentrale verbinden lassen. Die Eingabe kann entweder über die Telefontastatur oder per Sprache gemacht werden. Dadurch konnte die Vermittlungsrate auf 95 Prozent gesteigert werden; mit anderen Worten: Nur fünf Prozent der Anrufer – nämlich solche mit Spezialanfragen – werden heute manuell weitergeleitet.

Und die echten Besucher? Die können sich – ähnlich wie bei einem Check-in Automaten am Flughafen – selbst einen Besucherausweis ausdrucken und über ein eigens bereit gestelltes Telefon bei dem gewünschten Mitarbeiter anmelden; selbstverständlich vermittelt auch hier der Contact Manager „auf Zuruf“.

Hertz konnte insbesondere durch die Einführung einer virtuellen Telefonzentrale die Erreichbarkeit der Hauptverwaltung deutlich verbessern. Jetzt können 8 Gespräche gleichzeitig bedient werden. Kosten, die nicht nur durch die Implementierung des **Clarity Contact Managers** sondern auch durch Umbaumaßnahmen entstanden sind, haben sich nach 1,2 Jahren amortisiert. Anrufer und Besucher werden sofort und in gewohnter Freundlichkeit bedient. Um mit dem gewünschten Gesprächs- oder Ansprechpartner in Kontakt zu treten, brauchen sie kaum mehr als ein Wort zu verlieren oder eine Taste zu drücken: Kinderleicht!

KONTAKT

Clarity AG

Schaberweg 28b
61348 Bad Homburg

Tel.: +49 6172 13 88 50

Fax: +49 6172 13 88 510

E-Mail: info@clarity-ag.net

Web: www.clarity-ag.de