Kundenreferenz

Taxi / Call Center

AASTRA

Taxizentrale Essen

taxiessen

100 Prozent Telefon

Kaum eine andere Branche hängt so sehr am Fernsprechen wie das Taxigeschäft. Nahezu 100 Prozent der Aufträge kommen über das Telefon herein. Das gilt natürlich auch für die Taxizentrale Essen. Ein featurereiches und hoch verfügbares Telefonsystem ist hier fast gleichbedeutend mit Kundenzufriedenheit.

Für Albert Mertes, den Vorstandsvorsitzenden der Taxi Essen e.G., ist die Geschäftsführung der Taxizentrale mehr als eine berufliche Herausforderung. Unternehmer, Taxifahrer, Mitarbeiter und Fahrgäste liegen ihm gleichermaßen am Herzen. Bei rund 55 Genossenschaftsmitgliedern und fast 1.200 Fahrern ist das nicht immer eine leichte Aufgabe. Von den etwa 450 Taxis, die in Essen unterwegs sind, gehören 400 seiner Taxizentrale an. Sie sind für Mertes ebenso Kunden wie die Fahrgäste. Schließlich gilt es, die Taxis in bestmöglicher Weise mit Fahrgästen zu versorgen.

Die Herausforderung

Individuelle Behandlung der Kunden
Das Taxigeschäft läuft – sofern nicht ein Passant einen Wagen anhält – vollständig über das Telefon. Fax, E-Mail oder Internet spielen kaum eine Rolle. Dennoch hat eine Taxizentrale kaum noch etwas mit dem Bild einer Vielzahl durcheinanderredender Disponenten zu tun, die ihre Fahrer durch den Verkehr dirigieren und immer ein gutes Wort parat haben.

Zwei Komponenten bilden das Herz einer modernen Taxizentrale: Das Taxivermittlungssystem und die Telefonanlage. Das Vermittlungssystem ordnet die eingehenden Fahrten über eine Datenleitung dem jeweils am besten geeigneten Wagen zu. „Das erfolgt vollständig transparent und automatisch nach festgelegten Kriterien. Die Übermittlung per Funk gehört der Vergangenheit an", erklärt Mertes den Paradigmenwechsel. Das gilt auch für persönliche „Deals" jeder Art und geht so weit, dass der einzelne Taxifahrer die Zentrale nicht mehr selbst kontaktiert, sondern im Bedarfsfall eine Rückrufbitte absetzt, der dann nachgekommen wird.

Die Telefonanlage muss drei unterschiedliche Wege für die Kontaktaufnahme anbieten, die sich nach der Art

«Mit der neuen Infrastruktur von Aastra haben wir eine großartige Basis für die Kundenzufriedenheit geschaffen. Sie begeistert Mitglieder, Kunden, Fahrer und Mitarbeiter gleichermaßen.»

Albert Mertes, Vorstandsvorsitzender der Taxi Essen e.G.

Auf einen Blick

Kunde
- Taxi Essen e.G.

Die Herausforderung
- Integration eines hochverfügbaren Telefonsystems mit individueller Reaktion bei unterschiedlichen Kundengruppen.

Die Lösung
- Aastra 470 Kommunikationsserver
- Aastra 400 Call Center mit ACD, Supervisor-Tool und Reporting
- Aastra VoicePortal
- Wallboard zur Anzeige anstehender Anrufe
- Telefone Aastra 5361, 5370 und 5380
- DECT-Headsets für Sprachqualität und Komfort

Die wichtigsten Vorteile
- 24h Self-Service durch das Aastra Voice Portal
- Individuelle Kundenreaktion mittels ACD
- Verkürzung der Wartezeiten
- Gesteigerter Komfort und Effizienz

Partner

TFA FERNMELDEBAU KRON GmbH & Co. KG
Ihr Partner für Kommunikations- und Sicherheitstechnik

Taxizentrale Essen
Kundenreferenz

taxiessen

100 Prozent Telefon

der Kunden unterscheiden. Private Anrufer kommen über die öffentlich bekannte Rufnummer herein und werden vom Mitarbeiter im Call-Center in der Reihenfolge ihrer Einwahl bedient. Die zweite Gruppe sind Hotels, Gastwirtschaften, Ärztehäuser oder andere öffentliche Einrichtungen, die eine eigene Kundennummer besitzen und mit einem Autobooking-System verbunden werden. Und schließlich gibt es eine Reihe von Großkunden, die über eine eigene Rufnummer verfügen und im System mit Prioritäten versehen sind.

Die Lösung

Vollständig integriert und auftragsspezifisch
Kern der in Zusammenarbeit mit dem Projektleiter Günter Vogelsang entwickelten und durch die TFA Fernmeldebau Kron realisierten Lösung ist ein Telefonsystem der Aastra 400 Familie mit Aastra VoicePortal und Automatic Call Distribution (ACD). Alle anstehenden Anrufe werden auf einem Wallboard im Funkraum angezeigt. Die Priorisierung der Großkunden erfolgt durch die ACD, eine Lösung zur automatischen Anrufverteilung, die für die bevorzugte Durchstellung zu den Mitarbeitern sorgt. Das Aastra VoicePortal übernimmt die Bearbeitung der Aufträge, die über das Autobooking-System hereinkommen, und gibt den Anrufern unmittelbar eine Auftragsbestätigung.

Das Taxivermittlungssystem ist über die CTI-Schnittstelle angebunden. Das gilt ebenso für verschiedene Datenbanken, etwa für die Kundennummern, die auf einem separaten Server liegen. Der Datenaustausch erfolgt vollständig automatisch.

Wichtige Komponenten der Aastra 400 sind vollständig redundant ausgelegt – bis hin zu Stromversorgung und Lüftung. Die Telefonarbeitsplätze sind für höchsten Komfort und Effizienz bei der Arbeit mit dem digitalen Telefon Aastra 5370 und DECT-Headsets ausgerüstet. Drei weitere Vermittlungstelefone stehen für interne Rückfragen zur Verfügung.

Die Vorteile

Kürzere Wartezeiten – höhere Verfügbarkeit
„Mit der neuen Infrastruktur von Aastra kommen wir bei der Gesprächsannahme heute mit einer Besetzung von vier Mitarbeitern aus – rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr“, beschreibt Albert Mertes die erreichten Ziele. „Aus Sicherheitsgründen haben wir allerdings acht vollständig ausgestattete Arbeitsplätze zur Verfügung. Zu Stoßzeiten, wie beispielsweise an Sylvester, greifen wir auch auf die Reserveplätze zurück.“

Die neue Telekommunikationsinfrastruktur bietet nun kürzere Wartezeiten für den Fahrgast, eine deutlich verbesserte Kommunikation und Transparenz sowie eine überprüfbarere Beauftragung der Fahrer. Es zeigt sich, dass dort, wo das Telefon einen signifikanten Anteil zur Wertschöpfung beiträgt, mit einer maßgeschneiderten Lösung die Wirtschaftlichkeit und Effizienz erheblich gesteigert werden können. Das gilt auch für den Komfort der Mitarbeiter und für die Sicherheit der Taxizentrale, die ihre Geschäftsgrundlage durch eine hohe Verfügbarkeit des Call Centers absichert.

Aastra Deutschland GmbH
Zeughofstraße 1
10997 Berlin
T +49 (0)30 6104 0
F +49 (0)30 6104 2000
www.aastra.de

TFA Fernmeldebau Kron GmbH & Co. KG
Friedlingsdorfweg 5
45239 Essen
T +49 (0)201 84008 0
F +49 (0)201 84008 88
www.tfa-kron.de

TFA FERNMELDEBAU KRON GmbH & Co. KG
Ihr Partner für Kommunikations- und Sicherheitstechnik

AASTRA

Stand: 10.2013. Copyright © 2013 Aastra Deutschland GmbH. Aastra und das Aastra Logo sind Markenzeichen oder eingetragene Markenzeichen der Aastra Technologies Limited in den USA, Kanada, der EU und anderen Ländern. Technische Änderungen vorbehalten.