



Die **Call+Care Agentur für Kundendialog GmbH** entstand 1997 aus der Forschungsgruppe g/d/p, einem der Top Marktforschungs- und Beratungsunternehmen in Deutschland. Mit ihrem umfangreichen Know-how und der mehr als 20-jährigen Erfahrung aus der Kundenzufriedenheitsforschung hat sich die Call+Care auf die Umsetzung der Erkenntnisse im Dialog mit Konsumenten und Shoppern spezialisiert.

Die Hamburger Agentur für Kundendialog beschreibt ihre Dienstleistung wie folgt: »Call+Care ist das Bindeglied zwischen Ihnen und Ihren Kun-

den. Wir übernehmen für Sie den Kundenservice, 360°. Über alle Kanäle. Und mit allem was dazu gehört, wie Beschwerdemanagement, Social Media Management/Contents und Betreuung Ihres Onlineshops. Wir entwickeln erfolgreiche Dialogkonzepte. Das zeigt sich im Aufbau und langfristigen Betreiben unserer Service Center.«

→ **Call+Care betreibt im Kundenauftrag mehrere Inbound-Callcenter, die als telefonische Ansprechpartner für die Endkunden der Auftraggeber fungieren. Hierfür designte und implementierte die WTG als Full-Service-Systemintegrator ein ebenso verlässliches wie zukunftsfähiges Call Center zur Analyse, Optimierung sowie Abwicklung des Kundenservice.**

## HERAUSFORDERUNG

Aufgrund des stetigen Wachstums von Anruferaufkommen sowie Auftragsvolumen bestand für Call+Care die Notwendigkeit, ihre technischen Ressourcen zur Anrufbearbeitung zu erweitern. Ein weiterer Ausbau der bestehenden Telefonanlage war nicht möglich, sodass eine Neuanschaffung den aktuellen und zukünftigen Anforderungen gerecht werden musste.

## LÖSUNG

Die WTG implementierte eine leistungsstarke AVAYA Call Center Lösung. Sicherheit durch Redundanz, Nachhaltigkeit durch Sprachaufzeichnung, Zukunftsfähigkeit mittels SIP Trunking und Leistungsstärke mit einem umfangreichen Statistik Tool zeichnen das Kommunikationssystem aus – vier Dinge, essentiell für optimierten Kundendialog.

## »WTG und Call+Care sorgen für optimalen Kundenservice«



Voice-Video-UC



Professional Services



Service Management

### **WTG implementiert AVAYA Call Center Lösung**

Die neue Lösung der WTG umfasst ein redundant aufgebautes System für eine Vielzahl von Arbeitsplätzen. Das Call Center wird über das Avaya Elite Tool inkl. one-X Agent® abgebildet. Mit Hilfe des umfangreichen Statistiktools kann Call+Care ihren Kundenanforderungen gerecht werden und alle relevanten Daten auslesen und verarbeiten.

### **Sicher**

Für Sicherheit wurde gesorgt. Das System bietet eine Absicherung bei Drohanrufen. Die Call Center Umgebung von Call+Care befindet sich in einem separaten Netzwerk. Die dafür erforderlichen Netzwerkkomponenten wurden ebenfalls von der WTG geliefert und konfiguriert.

### **Zukunftsfähig**

Ein weiterer wichtiger Aspekt der neuen Lösung ist die Zukunftssicherheit des Systems. Sowohl die Ausfallsicherheit als auch die Umstellung auf SIP Trunks wurde systemseitig zur Verfügung gestellt. Das eingesetzte Kommunikationssystem ist hoch skalierbar und kann die geforderten 1.000 Amtsleitungen bereitstellen.

### **Leistungsstark**

Call+Care benötigt für ihre Kunden umfangreiche Statistiken und alle systemrelevanten Daten des Call Centers. Mit Hilfe der offenen Schnittstellen kann Call+Care per ODBC auf die SQL-Datenbank zugreifen und alle gewünschten Daten für Ihre eigenen Auswertungen und Statistiken nutzen.

## Feedback: Call+Care

»Den Kunden richtig zuzuhören ist die Grundvoraussetzung für einen gewinnbringenden Kundendialog. Konsumenten treten heute über viele Kanäle mit Unternehmen in Kontakt. Die daraus gewonnenen Informationen können zur Optimierung des Kundenservice sowie zur Weiterentwicklung von Marken, Produkten und Marketingstrategien genutzt werden«, erklärt Christa Braaß, Geschäftsführerin der Call+Care Agentur für Kundendialog GmbH. »Die richtige Auswertung der Omnichannel-Kommunikation ist dabei das A und O. Hierzu stellt die umfassende Call Center Lösung der WTG genau die richtigen Tools zur Verfügung – ebenso die Sicherheit bezüglich Ausfall und Zukunftscompatibilität, die wir benötigen, um mit unseren Kunden und deren Kunden nachhaltig kommunizieren zu können.«

