

GREYHOUND im Einsatz bei Phantasialand

Raus aus der Achterbahn!

Das Phantasialand in Brühl bei Köln mit rund 1300 Mitarbeitern in der Saison ist einer der erfolgreichsten Freizeitparks Europas. Für Familienfreundlichkeit, Ambiente, Live-Unterhaltung und nicht zuletzt die Themenhotels wurde das Phantasialand mehrfach ausgezeichnet. Dementsprechend viel Arbeit fällt hinter den Kulissen auch im Service an: Täglich müssen bis zu 600 Anrufe und 300 E-Mails/Faxe bearbeitet werden, was neben einfachen Auskünften z.B. auch den Ticketverkauf und das Gros an Buchungen beinhaltet, die für die 20.000 Übernachtungen in den Themenhotels anfallen. Für Geschäftskunden sind daneben Veranstaltungen und Tagungen bis hin zum Großevent zu organisieren.

Diese Aufgaben konnten mit der bestehenden, heterogenen Kommunikationslandschaft und einem externe Callcenter als Abwicklungs-Dienstleister nicht zur Zufriedenheit erfüllt werden. Der Service war telefonisch oft nicht erreichbar, das Arbeitsvolumen unvorhersehbar schwankend, durch Medienbrüche kam es zu Fehlern, und viel Arbeitszeit wurde für Rückfragen und Informationssuchen benötigt. Um diesen Zustand zu ändern, sollte der Kundenservice wieder im eigenen Haus erledigt werden – mit einer Kommunikationslösung, die die bestehenden Probleme deutlich entschärft. Dabei stand nicht Kostensenkung, sondern die Verbesserung der Servicequalität im Vordergrund. Die Wahl fiel auf innovaphone als VoIP-Infrastruktur, colima ACD für Anruferverteilung und Telefoncomputer, und **GREYHOUND** als Kommunikations- & Organisationssoftware.



Überblick

Mitarbeiter Phantasialand.....	in der Saison rund 1.300
Transaktionen.....	täglich 150-300
Kommunikationsvorgänge.....	täglich 750
Antwortzeit (Durchschnitt)	unter 10 Stunden
Greyhound-Lizenzen im Service	15
Umstellungsdauer / Datenmigration.....	2 Tage
Schulungsdauer	1 Tag (1-2h/Gruppe)

GREYHOUND im Einsatz bei Phantasialand

Mehr Zeit für das Wesentliche

Der technische Umstieg verlief schnell und komplikationsfrei, obwohl er mitten in der Hochsaison durchgeführt wurde, und auch die Umstellung der Arbeitsabläufe war kein Problem. Nach einer kurzen Mitarbeiter-Schulung konnte jeder die neuen Systeme bedienen und alle relevanten Funktionen nutzen. Und die Probleme von früher? Passé.



„Heute haben wir fast keine Beschwerden mehr bezüglich unserer Erreichbarkeit“,

berichtet Janine Lauer, die Leiterin von Kasse, Ticketing und Reservierung. Bei Routine-Fragen werden Mitarbeiter heute durch das automatische Telefonsystem entlastet, durch Statistiken läßt sich der Personaleinsatz viel besser planen.

Und die verbleibende Arbeit ist ebenfalls leichter geworden: Die Vielzahl unterschiedlicher Outlook-Postfächer wird nun durch Gruppenkommunikation mit **GREYHOUND** ersetzt. Darin befinden sich neben Mails auch alle anderen Kommunikationsvorgänge – für jeden im Team nachvollziehbar und schnell zu durchsuchen. Außerdem wird zu jedem Kunden



auch seine Kommunikationshistorie angezeigt. „Man weiß sofort, wer mit wem was besprochen oder gemailt hat. Dadurch geht viel weniger Zeit durch interne Rückfragen verloren, oder für die Suche nach einzelnen Vorgängen. Außerdem gibt es jetzt Designvorlagen und Textbausteine, die auch mit Variablen bestückt werden können. Damit konnten wie unsere Antwortzeiten deutlich reduzieren“, so Janine Lauer. Ihr Fazit: „Die Mitarbeiter sind sehr zufrieden – und ich denke, unsere Gäste auch!“