



Fust verbindet Kunden mit LUCS zielgenau an kompetente Mitarbeiter

Zürich, 07.04.2020: Heute läuft im Contact Center von Fust vieles einfacher – die automatische Verteilung von Kundenanrufen, der Einsatz von zusätzlichen Mitarbeitern und das Reporting. Mit dem Skill-based Routing von Luware's Contact-Center-Lösung kann der Schweizer Haushaltgeräte- und Heimelektronik-Retailer die verschiedenen Fähigkeiten sowie die Tiefe des Know-hows jedes Mitarbeiters selbst verwalten, Workflows effizient aufsetzen und die Arbeit optimal verteilen.

Die Dipl. Ing. Fust AG ist mit über 150 Verkaufsstellen in der ganzen Schweiz der führende Anbieter für Elektrohaushaltgeräte, Multimedia, Küche und Bad. Die schweizweite Service-Organisation bietet umfassende Dienstleistungen rund um den Kauf aller Produkte, wie Heimlieferung, Installation und Reparaturservice. Bei Fragen und Problemen hilft Fust gerne weiter – in Deutsch, Französisch und Italienisch. Dafür sorgen Contact Center-Agenten und Backoffice-Mitarbeiter an verschiedenen Standorten.

Früher: Location-based Routing

Kundenanrufe wurden bisher über eine traditionelle Telefonanlage standortabhängig an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Die Mehrsprachigkeit der Schweiz und das breite Service-Angebot von Fust stellte dieses System vor eine Herausforderung.

Zudem hat das Location-based Routing mit VOIP- und Mobiltelefonie an Bedeutung verloren, weil die Zuordnung über die Vorwahl nicht mehr gegeben ist.

Unternehmensweiter Einsatz von Skype for Business

Fust entschied sich, die Telefonanlage abzulösen und Skype for Business unternehmensweit einzusetzen. Luware-Partner Baggenstos unterstützte Fust bei der Umstellung: der Service Provider setzte die notwendige Infrastruktur auf und installierte Skype for Business auf den Servern. Nun nutzt Fust Skype for Business im ganzen Unternehmen – von Contact Center-Agent bis zum Backoffice-Mitarbeiter.

Heute: Skill-based Routing

Mit Luware's Contact Center-Lösung LUCS wurde die Anrufweiterleitung in Skype for Business grundlegend neugestaltet. Fust weist jedem Mitarbeiter Skills zu, z.B. Italienisch, Französisch, Deutsch – aber auch Themen wie Disposition, Installation, Online-Shop, Reparaturen, Auftragsabwicklung, Filialservice sowie internen IT-Support. Zudem kann bei jeder Fähigkeit die Expertise erfasst werden, z.B. Basiswissen, fortgeschrittenes Wissen, Experte. Neue Mitarbeiter arbeiten für einen ausgewählten Themenbereich bereits nach einer kurzen Einführungszeit produktiv und bauen ihr Wissen später aus. Zusätzlich zu den Fähigkeiten und der Expertise werden auch Verantwortlichkeiten direkt in LUCS definiert.

Aktivierung zusätzlicher Mitarbeiter in hektischen Zeiten

Öffnungszeiten und regionale Feiertage pflegt Fust einfach über den Outlook-Kalender. Insbesondere während Black Friday oder vor Weihnachten, gibt es viele Kundenanfragen. Durch das einfache Aktivieren von geschulten Mitarbeitern kann Fust im Contact Center flexibel auf solche Schwankungen reagieren.

Effiziente Workflows

Kunden werden je nach Thema und Sprache mit einem Mitarbeiter mit den passenden Fähigkeiten verbunden. An welchem Standort der Mitarbeiter sitzt, ist irrelevant. «Durch das Skill-based Routing konnten wir unsere Workflows deutlich vereinfachen. Luware hat uns mit ihrem Know-how unterstützt, um das Routing effizient aufzusetzen und die Anrufe optimal auf die Agenten zu verteilen. Heute können wir zudem alle Workflows in Eigenregie anpassen», erläutert Christian Toff, Projektleiter bei Fust.

Schneller reagieren dank Echtzeit-Reporting

Das Reporting ist einfach und übersichtlich. Dashboards und Reports kann der Kundenservice-Leiter selbst konfigurieren, sodass die Supervisoren jederzeit ihre KPIs im Browser verfolgen können. Tiefergehende Analysen werden in Power BI ausgewertet. Für Martin Bosshard, Leiter Kundenservice Retail bei Fust, ermöglicht dies Schnelligkeit und Flexibilität: «Die KPIs sind in Echtzeit. Das erlaubt uns, rasch zu reagieren und allenfalls zusätzliche Mitarbeiter für die Beantwortung von Kundenanliegen zu aktivieren».

Über Luware

Geleitet durch Kundenbedürfnisse, geführt von den Gründern, über 80 Luwarians mit einer Leidenschaft für simple Software und hohe Servicequalität. Seit 10 Jahren entwickelt Luware Lösungen für Microsoft-Plattformen, die digitale Interaktionen souverän und einfach machen – für jeden Mitarbeiter im Unternehmen. Mit Luware Lösungen können sie Kunden effizient helfen und persönliche Serviceerlebnisse schaffen.

www.luware.com

Kontakt

Melina Merkle | Head of Marketing & PR | pr@luware.com | +41 58 404 28 30