

Entspannte Kommunikation mit zufriedenen Kunden

Spreewald Therme GmbH

Herausforderung

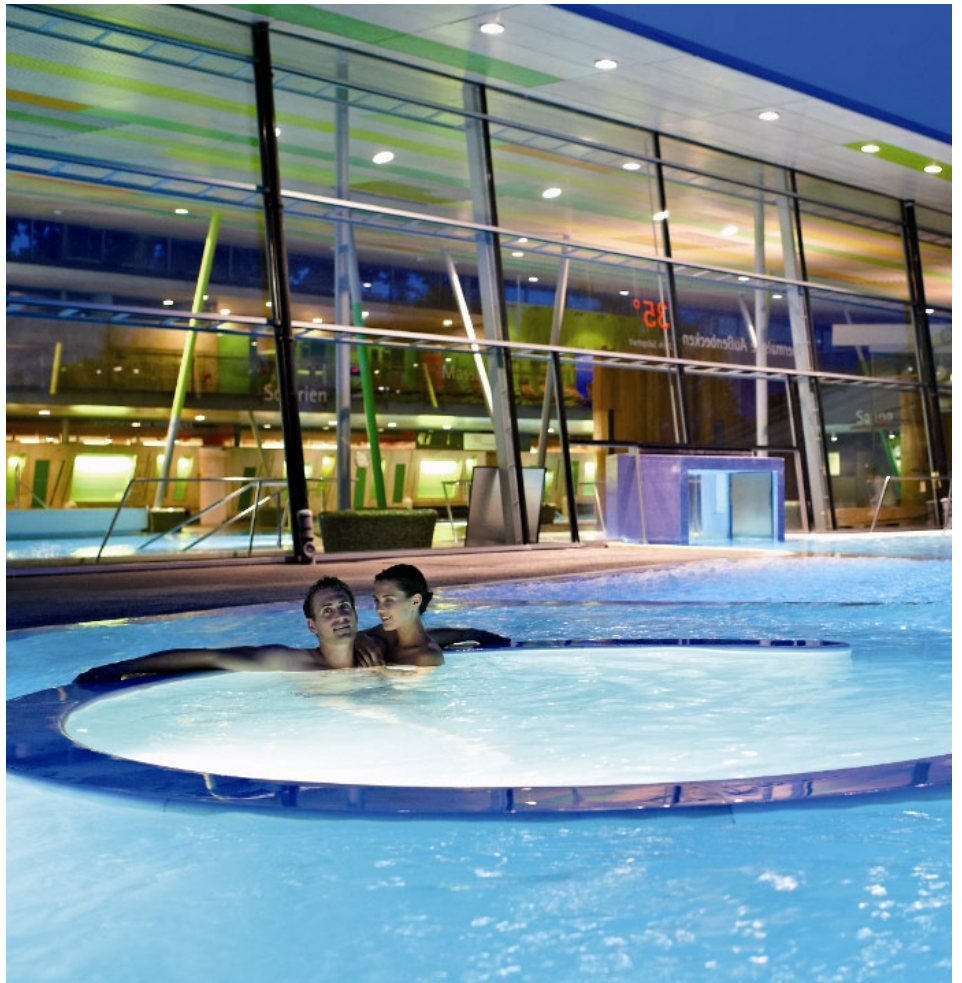
Die Spreewald Therme GmbH will der führende Wellnessdienstleister der Region Berlin/Brandenburg werden. Das erfordert erstklassige Kommunikationsprozesse.

Lösung

Avaya IP Office verbindet die Telefonservices von Therme und Hotel und schafft so die Basis für effiziente Abläufe und eine flexible Ressourcenplanung.

Ergebnis

Die Servicequalität in der Telefonvermittlung liegt bei rund 95 Prozent, kaum ein Gespräch geht noch verloren. Die Folge: Zufriedene Kunden, steigende Umsätze.



Je hektischer der Arbeitsalltag, desto größer der Wunsch nach Ruhe und Erholung. Mit Wellnessoase und Vier-Sterne-Hotel wird die Spreewald Therme GmbH den Bedürfnissen Stressgeplagter und Ruhesuchender in jeder Hinsicht gerecht. Eine vernetzte Telefonielösung auf Basis von Avaya IP Office schafft dabei die technische Basis für erstklassigen Kundenservice, effiziente Prozesse sowie eine flexible Personalplanung.



Die Spreewald Therme: eine der modernsten und landesweit schönsten Wellnessanlagen

Sich etwas Gutes tun, die Seele baumeln lassen, eine Auszeit nehmen – immer mehr Menschen kompensieren ihren stressigen Alltag durch gezielte Entschleunigung und Entspannung. Optimale Rahmenbedingungen dafür bietet seit 2005 die Spreewald Therme im brandenburgischen Kurort Burg: Acht wohltemperierte Badebecken, sieben Saunen sowie zahlreiche Wellness- und Fitness-Angebote bieten täglich rund 700 Gästen einen Zufluchtsort für Körper und Geist. Und zwar nicht nur aus der Region Berlin/Brandenburg. Denn Ende 2012 öffnete direkt neben der Therme das Spreewald Thermenhotel seine Türen. „Damit können unsere Gäste die Entspannungsphase nach einem Thermenbesuch im Hotel beliebig verlängern“, unterstreicht Dr. Stefan Kannewischer, Geschäftsführer der Spreewald Therme GmbH. Mittelfristig will er sein Haus zum führenden Wellnessdienstleister in der Region Berlin/Brandenburg entwickeln. Mit dem Kombiangebot hat er offenbar den Zeitgeist erkannt. Das zeigt sowohl die kontinuierlich wachsende Anzahl von Stammgästen als auch das Feedback der Besucher:

99,2 Prozent der Gäste bewerten das Vier-Sterne-Hotel im UNESCO-Biosphärenreservat Spreewald positiv.

Guter Service beginnt am Telefon

„Das liegt nicht zuletzt am guten Service“, ist Hotelmanager Danny Völlger überzeugt. „Und der beginnt bei uns bereits beim ersten Telefonkontakt.“ Konkret heißt das: Jeder Anrufer soll möglichst schnell beim zuständigen Ansprechpartner landen und dort zuvorkommend und zuverlässig bedient werden. Um das zu gewährleisten, implementierten die Wellness-Experten mit Unterstützung von Avaya-Partner Secutron eine zukunftsorientierte Kommunikationslösung auf Basis von zwei vernetzten Avaya IP Office-Anlagen. Diese bündelt Telefonate von Hotel und Therme auf einer Plattform und gewährleistet so eine hohe Erreichbarkeit. „Im Durchschnitt müssen Anrufer bei uns inzwischen nur noch 7,2 Sekunden warten, bis sie einen Mitarbeiter am Ohr haben“, verweist Völlger stolz. Sollte es doch einmal länger dauern, laufen eingehende Gespräche nach

dem vierten Klingeln automatisch in die Warteschleife und werden hier per Bandansage freundlich „um etwas Geduld“ gebeten. Das senkt das Risiko, dass Gäste genervt auflegen. Das Konzept geht auf: Selbst zur Vorweihnachtszeit – wenn die Nachfrage nach Wellnessanwendungen und Gutscheinen erfahrungsgemäß Hochkonjunktur hat – werden rund 95 Prozent der Anrufer bedient. Angesichts eines täglichen Aufkommens von bis zu 280 Gesprächen eine stolze Leistung.

Neben hochengagierten und disziplinierten Mitarbeitern trägt in der Spreewald Therme auch das Reporting-Werkzeug IP Office Customer Call Reporter (CCR) zur hohen Servicequalität bei. Die serverbasierte Contact-Center-Lösung wurde explizit für kleinere und mittlere Unternehmen entwickelt und ermöglicht, das Gesprächsaufkommen per Mausclick in Echtzeit auszuwerten. „So behalten wir Informationen zu Gesamtauslastung, Wartezeiten und verlorenen Gesprächen jederzeit im Blick – und können bei Bedarf kurzfristig darauf reagieren“, unterstreicht der Hotelmanager. Steigt

„Im Durchschnitt müssen Anrufer bei uns inzwischen nur noch 7,2 Sekunden warten, bis sie einen Mitarbeiter am Ohr haben.“

– Danny Völlger, Hotelmanager,
Spreewald Therme GmbH

beispielsweise das Anrufaufkommen zu Wochenbeginn oder in der Adventszeit, werden kurzerhand weitere Mitarbeiter zugeschaltet. Das lohnt sich: Gingen zu Beginn des Hotelbetriebs oft bis zu hundert Gespräche pro Tag verloren, konnte diese Quote inzwischen auf gerade mal sieben verlorene Anrufe reduziert werden. „Den Umsatz im Gutscheingeschäft haben wir dadurch um rund 20 Prozent gesteigert“, sagt Völlger. Darüber hinaus will der Hotelmanager mithilfe des Reporting-Werkzeuges zukünftig auch den Erfolg regionaler Marketingkampagnen gezielt auswerten. Dazu stellt Avaya innerhalb des Analysetools eine interaktive Kundenkarte bereit. Sie liefert Informationen zu Standort und Anzahl eingehender Anrufe. Im Kontext mit laufenden Anzeigschaltungen lassen sich so wichtige Informationen zur Werbewirksamkeit sammeln.

Doch Avaya IP Office überzeugt nicht nur durch die Analyse- und Call Center-Funktionalitäten. Auch die mühelose Integration des Hotelsystems Fidelio

beeindruckte die Verantwortlichen. Sobald das Reinigungspersonal einen Raum gereinigt hat, wird dies per Knopfdruck über das Zimmertelefon an die Hotelsoftware gemeldet. Diese setzt den gereinigten Raum vollautomatisch auf den Status „verfügbar“, so dass dieser umgehend wieder belegt werden kann. Zeitraubende Telefonate und Rückfragen zwischen Rezeption und Reinigungspersonal gehören damit im Spreewald Thermenhotel der Vergangenheit an. Dank dieser Prozessautomatisierung stehen gereinigte Zimmer den Gästen so teilweise schon vor der offiziellen Eincheck-Zeit zur Verfügung. „Unsere Gäste freut das enorm. Schließlich können sie so auch das Wellness-Programm länger nutzen“, schmunzelt der Hotelmanager.

Erreichbarkeit deutlich verbessert

Auch in anderen Bereichen unterstützt die Kommunikationslösung den reibungslosen Hotelbetrieb. So sind alle Manager, Techniker und Hausdamen

„Mit dem Avaya IP Office Customer Call Reporter behalten wir Informationen zu Gesamtauslastung, Wartezeiten und verlorenen Gesprächen jederzeit im Blick – und können bei Bedarf kurzfristig darauf reagieren.“

– Danny Völlger, Hotelmanager,
Spreewald Therme GmbH

jederzeit via DECT-Telefon erreichbar – selbst wenn sie gerade auf dem Gelände unterwegs sind. Das ist wichtig. Schließlich gilt es, auftretende Mängel oder technische Störungen schnellstmöglich zu beheben. „Unser Hotelgelände ist enorm weitläufig. Allein der Bereich der Therme misst rund 5.000 Quadratmeter. Dank unserer IP-Schnurlostelefone können Mitarbeiter trotzdem innerhalb von Sekundenbruchteilen kontaktiert werden“, verweist Völlger. Das unterstützt die Bestrebungen des Vier-Sterne-Hotels nach erstklassigem Service und hoher Kundenorientierung. „Die Telekommunikationslösung von Avaya trägt maßgeblich dazu bei, unsere Top-Position am Markt weiter auszubauen“, resümiert Völlger.



Unterschiedliche Wellness- und Fitnessangebote sorgen für Entspannung pur

Lösungen und Produkte

Avaya IP Office

Avaya IP Office 500

Customer Call Reporter

VoiceMail Pro

ÜBER DIE SPREEWALD THERME GMBH

In Burg im Spreewald, rund eine Autostunde von Berlin entfernt, liegt die Spreewald Therme. Sie ist eine der modernsten und landesweit schönsten Wellnessanlagen, deren innovatives Erfolgskonzept einen Trend für gesundheits- und wellnessorientierte Bäder in Deutschland setzt. Besucher können zwischen zahlreichen Wellness- und Fitness-Angeboten wählen. Dazu gehört ein Solebad mit acht bis zu 38 Grad warmen Badebecken, die mit Solethermalwasser gespeist werden. Im Dezember 2012 eröffnete das angrenzende Spreewald Thermenhotel. Gäste müssen nach ihrem Thermenbesuch nun nicht mehr zurück in die eigenen vier Wände, sondern finden in diesem Vier-Sterne-Haus ihr neues zweites Zuhause und können die Erholungsphase beliebig verlängern.

ÜBER SECUTRON DRESDEN GMBH

Die Secutron GmbH Dresden besteht seit 1990 als Dienstleistungsunternehmen im Telefonie- und IT-Bereich für kleine und mittelständische Unternehmen in Sachsen und Umgebung. Mit derzeit 20 Mitarbeitern projektiert, liefert und installiert das Unternehmen hauptsächlich Produkte und Lösungen des führenden Anbieters von Unified Communication – Avaya. Neben klassischen Kunden aus den Bereichen Industrie, Dienstleistung und Handels entwickelt die Secutron Dresden GmbH ebenfalls hoch spezialisierte Kommunikationslösungen im Bereich Healthcare. Hierbei werden die beiden Avaya-Branchenlösungen für Seniorenheime SECOM sowie für Krankenhäuser MEDCOM eingesetzt. Weiterhin setzt Secutron im Hotelbereich ebenfalls die Branchenlösung HOTCOM von Avaya ein.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datenetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

© 2014 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.

SME7424GE · 02/14 · FAFALTER GmbH · Änderungen vorbehalten.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.