Viking Line

Finnland
Verkehr

Kunde

- Internationale Reederei, die Passagier-Fährverkehr, Vergnügungsreisen und Gütertransport-Dienstleistungen anbietet
- Insgesamt 15 Kontaktzentren in drei Ländern und zehn Städten, die mit drei unterschiedlichen Währungen und in zwei Zeitzonen arbeiten

Anforderungen

- Flexiblere Telefon-Services
- Alle Anrufe müssen ankommen und angenommen werden

Lösung

- MX-ONE TSE (Telephony Server)
- Solidus eCare Multi Media Contact Center

"Das neue Telefonsystem hat unsere Flexibilität deutlich erhöht. Je nach Anforderung können unsere Call-Center-Agenten jetzt leicht zwischen verschiedenen Service-Desks wechseln."

Heli Salonen
Vertriebsleiter, Viking Line

Die Viking Line nahm im Frühjahr 1959 den Passagier-Fährverkehr auf. Heute bietet sie ein breites Spektrum verschiedener Passagier- und Frachtdienstleistungen an und ist mit sieben eigenen Schiffen, sowie knapp 3.000 Mitarbeitern, auf der nördlichen Ostsee Marktführer im Personen- und Autofährverkehr. Die Firmengruppe hat 14 Verkaufsbüros in Finnland, Schweden, Estland und Deutschland.

Die Viking Line möchte ihren Passagieren die bestmögliche Qualität im Service bieten. Das bestehende System erfüllte nicht die aktuellen Anforderungen einer flexiblen Multimedialösung. Die Kommunikationslösung der Aastra macht das aber möglich. Die Hälfte der Aufträge geht telefonisch ein, während die andere Hälfte über das Internet an Viking Line heran getragen wird. So sollen je nach Bedarf die Call Center Mitarbeiter beide Anfragen bearbeiten können.

Das Unternehmen entschied sich für die Installation einer neuen Lösung. Aastra stellte eine MX-ONE und ein Solidus eCare Contact Center zur Verfügung. Die WAN/IP-basierte Lösung bietet den Vorteil der Verwendung eines Systems für 200 Mitarbeiter in 15 Call Centern, in zehn Städten und drei unterschiedlichen Ländern. Größtenteils werden IP-Endgeräte verwendet. Damit ist transparent, ob die Agenten gerade telefonieren, E-Mails von Kunden bearbeiten oder für neue Aufgaben zur Verfügung stehen. Folglich kann insbesondere auch in Spitzenzeiten schnell reagiert werden.

Wichtigste Vorteile

- Das neue Contact Center ist kostengünstiger, flexibler und leistungsfähiger
- Umfassendes Berichtssystem
- Rückruf-Funktion
- Die Lösung lässt sich leicht erweitern und kann mit den künftigen Anforderungen mitwachsen