

Teletalk

CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT

„Wundervolle
Urlaubs-Erinnerungen
beginnen beim
Erstkontakt.“

Maria Koreng,
Leitung HR Regenbogen

Urlaub von Anfang an

Mehr über die Zusammenarbeit von TDM und dem Tourismusanbieter Regenbogen AG ab S.8

„ALLES FÜR MEINE ERHOLUNG!“

So lautet der Claim, mit dem sich die Regenbogen AG in den letzten Jahren erfolgreich als Tourismusanbieter im Campingmarkt positioniert hat. Aufgrund der steigenden Nachfrage und dem hohen Anspruch des Anbieters, seinen Kunden von der ersten Kontaktaufnahme an einen erstklassigen Kundenservice zu bieten, entschloss man sich bei Regenbogen für die Zusammenarbeit mit einem Outsourcing-Dienstleister, um dies auch weiterhin gewährleisten zu können. Im Interview mit TeleTalk erzählt Maria Koreng, Leiterin Personal bei Regenbogen, welche spezifischen Herausforderungen das Unternehmen zu bewältigen hat, warum man sich für TDM entschieden hat und nach welchen Kriterien die Auswahl erfolgte.



TeleTalk: Frau Koreng, können Sie uns kurz die Regenbogen AG vorstellen, damit wir uns ein Bild vom Unternehmen machen können?

Maria Koreng: Sehr gerne. Die Regenbogen AG wurde 1991 gegründet. Mittlerweile betreiben wir 19 Ferienanlagen – vom urigen Campingplatz bis zur clubähnlichen Anlage mit Ferienhäusern und Wellnessbereichen. Für die Orientierung der Gäste gibt es das Regenbogen Sonnensystem. Eine Regenbogen Ferienanlage mit sechs Sonnen bietet mehr Komfort als ein Campingplatz mit nur zwei Sonnen. Während sich die Anlagen stark unterscheiden, ist der Anspruch an das Produkt überall der gleiche: wundervolle Erinnerungen für die Gäste und alle Mitarbeitenden tragen einen Teil dazu bei.

Welche spezifischen Herausforderungen hat Ihr Unternehmen im Kundenservice und was hat Sie dazu veranlasst, nach Unterstützung durch ein Call Center zu suchen?

Wundervolle Erinnerungen bei Regenbogen beginnen schon beim Erstkontakt am Telefon, noch bevor der eigentliche Urlaub startet. Wir haben einen hohen Anspruch an unsere Servicequalität und die Erreichbarkeit für unsere Gäste und potenziellen Gäste war nicht mehr auf einem Niveau gegeben, mit dem wir zufrieden waren. Deshalb haben wir einen Partner gesucht, der das mit uns umsetzen kann. Und das war TDM. Unsere eigenen Mitarbeitenden sind sehr wertvoll im Second-Level-Support. Durch ihr sehr ausgeprägtes Wissen über alle Ferienanlagen können Sie unsere Gäste umfassend beraten – durch die vielen Buchungsanfragen per Telefon war jedoch die Zeit dafür nicht mehr gegeben – das hat sich durch die Zusammenarbeit mit TDM schnell verbessert.

„Man merkt, dass unser Team richtig Spaß an den tollen Produkten hat, das hat man auch schnell an den KPIs gesehen.“

René Schibol,
Leiter Vertrieb bei TDM

TDM.
Wir sprechen Erfolg



„Das Onboarding verlief vollkommen problemlos. Wir arbeiten cloudbasiert und alles andere war perfekt vorbereitet.“

Maria Koreng,
Leitung HR Regenbogen

Welche Kriterien waren bei der Auswahl von TDM als Partner entscheidend?

Uns war ein Partner wichtig, der nicht zu groß und nicht zu klein ist. Auch die Organisationsstruktur von TDM mit einem Standort in Sarstedt war entscheidend. Wir wollten einen Partner vor Ort und nicht im Ausland. Auch die Mitbestimmung der Agenten hat uns angesprochen. Es wird gefragt, wer für das Projekt arbeiten möchte, und die Mitarbeitenden können sich freiwillig entscheiden, ob sie dabei sind oder nicht.

Können Sie uns den Onboarding-Prozess bei TDM kurz erläutern? Wie lange hat es gedauert, bis die Integration vollständig abgeschlossen war?

Der Onboarding Prozess verlief super schnell, von Anfang an waren wir startklar und haben die Mitarbeitenden von TDM geschult. Schon nach einer Woche lief das schon richtig gut. Die Integration verlief von Vertragsabschluss bis Projektstart sechs Wochen.

Wie strukturiert wurde der Onboarding-Prozess von TDM vorbereitet? Lief alles reibungslos bei der Umsetzung, wurde Ihren Wünschen entsprochen?

Der Prozess wurde sehr gut vorbereitet, da gab es nichts zu bemängeln. Von der Planung der Mitarbeiter über die Schulungsräume bis hin zum benötigten Equipment. Außerdem gab es wöchentliche Abstimmungscalls mit den beiden Projektleiterinnen von TDM. Da wurden jeweils die Wünsche und Anforderungen formuliert und anschließend beidseitig umgesetzt.

Wie waren Ihre Eindrücke und Erfahrungen bei der Schulung der Kundendienstmitarbeitenden von TDM?

Mich hat sehr begeistert, dass sich die Mitarbeitenden vorab freiwillig für das Projekt melden konnten. Sie haben sich aktiv für unser Projekt entschieden und man merkte auch, dass sie richtig Lust auf unsere Produktwelten hatten. Sie waren sehr aufmerksam und fokussiert, was zu einer guten Arbeitsatmosphäre und einem guten Miteinander geführt hat, das allen Spaß macht.

Wie haben diese Schulungen zum erfolgreichen Onboarding beigetragen?

Natürlich wurde sehr viel Wissen in kurzer Zeit vermittelt, das ist ganz klar, aber wir haben im Voraus sehr viel vorbereitet, um den Einstieg zu erleichtern und das Arbeiten mit unseren Systemen gleich zu ermöglichen. Dazu wurden dann auch Übungsaufgaben zum Training gemeinsam durchgespielt.

Welche technischen Anpassungen oder Integrationen waren notwendig, um TDM in Ihre bestehende ACD und IT-Infrastruktur zu integrieren?

Wir sind mit unserer internen IT- Struktur cloudbasiert unterwegs, somit war das Onboarding von TDM im IT-Bereich ganz einfach und unproblematisch umsetzbar.



Gab es unerwartete Ereignisse, die eine Herausforderung waren?

Nein, die gab es nicht, es lief alles reibungslos und professionell von Anfang an. Selbst der sehr kurzfristige Start der Zusammenarbeit wurde gewuppt.

Konnten Sie bereits messbare Veränderungen im Kundenservice verzeichnen, seit Sie mit TDM zusammenarbeiten und welche KPIs sind für Sie entscheidend?

Ja, das konnten wir tatsächlich. So messen wir beispielsweise die Erreichbarkeit, die auf 86 Prozent gestiegen ist und die Buchungen, bei denen wir auch deutlich mehr Abschlüsse generieren konnten. Und wir werten aus, welche Art von Anrufen getätigt werden, um unsere Prozesse weiter zu optimieren. Was uns aber am meisten freut, ist viel positives Feedback von unseren Gästen darüber, wie schnell wir jetzt sind.

Wie sehen Ihre Ziele in der Zusammenarbeit mit TDM aus? Gibt es Pläne zur Erweiterung der Zusammenarbeit mit TDM?

Wir lernen momentan viel und gehen Schritt für Schritt gemeinsam weiter voran. Nach der ersten gemeinsamen Saison werden wir die Zusammenarbeit analysieren und den weiteren Weg besprechen und planen.

„Wir waren mit unserer Servicequalität nicht mehr zufrieden und wollten schnell einen Partner finden, der zu uns und unserer Philosophie passt.“

Maria Koreng,
Leitung HR Regenbogen

