



Software der Firmen Enghouse Interactive  
und virtualQ im Einsatz bei der Lyoness AG:  
**Voxtron CC + QConnect**



## Technologie die verbindet.

Die Lyoness Unternehmensgruppe betreibt länder- und branchenübergreifend eine Einkaufsgemeinschaft und ein Kundenbindungsprogramm. Das vor elf Jahren gegründete und nach wie vor expandierende Unternehmen ist rund um den Globus vertreten und hat aktuell Dependancen in 46 Ländern, darunter auch Nord- und Südamerika sowie sechs asiatische Länder. Weltweit kaufen 5,3 Millionen Mitglieder bei rund 54.000 Partnerunternehmen über die Einkaufsgemeinschaft ein. Für die schnelle und kundenfreundliche Bearbeitung von Anfragen über Telefon-Hotlines setzt Lyoness seit einigen Jahren auf das Voxtron Communication Center, eine Software, die mittels effektiver Auswertungsmöglichkeiten den Service an den richtigen Stellen präzise optimieren lässt.

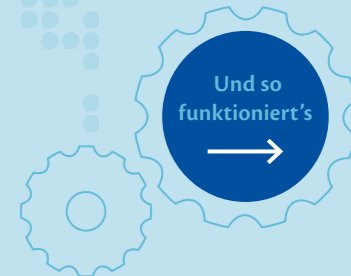
### ZUKUNFTSWEISENDER KUNDENSERVICE

Kunden erwarten heute schnell und ohne grossen Aufwand bedient zu werden. Um Ihren Kunden die Kontaktaufnahme zu vereinfachen, das lästige Ausharren in der Warteschleife in Peaksituationen zu

vermeiden und abgebrochene Anrufe zu reduzieren, die eine verlorene Verkaufschance darstellen, baut die Lyoness Unternehmensgruppe auf eine bahnbrechende, fortschrittliche Software und bereitet derzeit die Implementierung von Qconnect von Enghouse Interactive vor.

**QConnect ermöglicht virtuelles Warten für Anrufer durch die Integration der virtualQ Warte-Services mit dem Voxtron Communication Center. virtualQ ist ein System, welches virtuell für Ihren Endkunden in Warteschleifen wartet und ihn informiert, wenn dieser an der Reihe ist. Die Lyoness Unternehmensgruppe kann somit ihren Kunden virtuelles Warten z. B. im Web anbieten.**

[www.lyoness.com](http://www.lyoness.com)





1



Auf der Webseite sieht der Lyoness-Mitglied oder das Lyoness-Partnerunternehmen Informationen über die aktuellen Wartezeiten im Telefonservice.

**VORTEILE**

Durch die Virtualisierung der Warteschleife wird die Akzeptanz des Wartens beim Anrufer erhöht, wodurch Kundenzufriedenheit und -bindung steigt.  
Ohne Warteschleife sind Kunden zufriedener, wodurch sich Markenimage und -treue verbessern sowie Cross- und Upselling Potentiale erschließen lassen.

2



Bei längeren Wartezeiten kann sich der Kunde bequem und einfach per Mouse-Click auf der Lyoness Webseite in der Hotline anstellen, ohne selber Warten zu müssen.

**VORTEILE**

Erhöhte Kundenzufriedenheit reduziert Beschwerden im Kundengespräch, somit wird die durchschnittliche Anruferdauer verkürzt, und der emotionale Druck auf Agenten reduziert, was sich in geringeren Personalausfallszeiten widerspiegelt.

3



Je nach Kundensegment und Land wird der Kunde nach Ablauf seiner Wartezeit entweder per SMS benachrichtigt, dass er ohne Wartezeit anrufen kann, oder erhält direkt einen ausgehenden Rückruf vom VCC der Lyoness Group AG.

**VORTEILE**

KPIs, wie z. B. Abbruchraten, werden nochmals verbessert, wodurch weniger Gespräche verloren gehen.  
Durch die Erhöhung der Akzeptanz des Wartens, lassen sich Peaks glätten, wodurch weniger Personal vorgehalten werden muss, was durchaus signifikante Kostensenkungen ermöglicht