

Neue Höhen erklimmen



Die CX-Entwicklung von Bergfreunde mit babelforce

Bergfreunde, einer der **führenden Outdoor-Händler Europas**, stand vor einer großen Herausforderung: Das veraltete Telefonsystem beeinträchtigte den Kundenservice und machte ihn langsam und unflexibel. Einfache Änderungen, wie die Anpassung der Anrufweiterleitung, erforderten Supportanfragen, deren Bearbeitung mehrere Tage in Anspruch nehmen konnte. Das System hatte außerdem Schwierigkeiten, hohe Anrufvolumina zu bewältigen, was zu langen Wartezeiten und unzufriedenen Kunden führte.

Die Herausforderung: Ein System, das nicht mithalten konnte

Angesichts der steigenden Nachfrage benötigte Bergfreunde eine Contact Center-Lösung, die sich in Echtzeit anpassen lässt. Das bisherige System war nicht flexibel genug, sodass bei geringfügigen Änderungen entweder ganze Warteschlangen geschlossen werden mussten oder Kunden nicht bedient werden konnten, wenn keine sprachkundigen Mitarbeiter verfügbar waren.

Außerdem gab es Probleme mit nicht miteinander verbundenen Systemen. Die Callcenter-Agenten hatten keinen Überblick über die Kundenhistorie, was zu längeren Anrufen, wiederholten Fragen und ineffizienten Arbeitsabläufen führte.

„Wir müssen Kunden nicht mehr warten oder in der Warteschleife lassen. Jetzt können wir uns schnell an jede Situation anpassen – ohne Entwickler.“

Carlo Hefner, CS Application Manager, Bergfreunde

Die Lösung: No-Code-Workflow-Automatisierung von babelforce

Durch den Wechsel zu babelforce hat Bergfreunde die volle Kontrolle über seine Kundenserviceprozesse gewonnen. **Jetzt können sie:**

- ☒ **Die Anrufweiterleitung in Echtzeit anpassen**
Kein Warten mehr auf externen Support
- ☒ **Zendesk mühelos integrieren**
Agenten sehen sofort Kundendetails
- ☒ **Die Effizienz der Anrufbearbeitung verbessern**
Dynamische Weiterleitung verhindert Engpässe



**BERG
FREUNDE**



babelforce

Anstatt dass Kunden getrennt werden, wenn keine französischsprachigen Agenten verfügbar sind, werden Anrufe jetzt intelligent umgeleitet und es werden Optionen wie die Verbindung zu einem englischsprachigen Agenten angeboten.



15% Steigerung
der Erreichbarkeit (jetzt 85 %)



30 Sekunden Reduzierung
der durchschnittlichen
Bearbeitungszeit



Kosteneffizienz
Bergfreunde wächst weiter, ohne
Personal aufstocken zu müssen

Mit babelforce hat Bergfreunde nicht nur die Leistung verbessert, sondern auch sein Contact Center zukunftsicher gemacht. Das Unternehmen testet derzeit erweiterte Funktionen wie KI-gesteuerte Automatisierung und geplante Rückrufe, um das Kundenerlebnis weiter zu optimieren.