



## FALLSTUDIE

# TAXI ESSEN E.G.

## AUF EINEN BLICK

### Die Herausforderung:

- Integration eines hochverfügbaren Telefonsystems mit individueller Reaktion bei unterschiedlichen Kundengruppen.

### Die Lösung:

- Mitel MiVoice Office 470
- Mitel Call Center mit ACD, Supervisor-Tool und Reporting
- Mitel VoicePortal
- Wallboard zur Anzeige anstehender Anrufe
- Mitel Telefone der 53iger-Serie
- DECT-Headsets für Sprachqualität und Komfort

### Die wichtigsten Vorteile:

- 24h Self-Service durch das Mitel Voice Portal
- Individuelle Kundenreaktion mittels ACD
- Verkürzung der Wartezeiten
- Gesteigerter Komfort und Effizienz



**TAXI**ESSEN

**Gute Fahrt!  
Seit 1919.**

## ZUSAMMENFASSUNG

Kaum eine andere Branche hängt so sehr am Fernsprechen wie das Taxigeschäft. Nahezu 100 Prozent der Aufträge kommen über das Telefon herein. Das gilt natürlich auch für die Taxi Essen e.G. Ein feature-reiches und hoch verfügbares Telefonsystem ist hier fast gleichbedeutend mit Kundenzufriedenheit.



## ÜBER TAXI ESSEN

Wenn die Menschen in Essen schnell, sicher und bequem ans Ziel gelangen wollen, dann vertrauen sie auf Taxi Essen. Und das schon seit fast 100 Jahren. 1919 stieg zum ersten Mal ein Fahrgast in eines der Taxis. Heute stehen über 220 (u.a. Limousinen, Kombis, Großraum-Taxis bis 8 Personen) Fahrzeuge überall in Essen rund um die Uhr zur Verfügung. Taxi Essen ist damit eines der größten Taxi-Unternehmen in der Ruhrmetropole.

### Die Herausforderung

#### Individuelle Behandlung der Kunden

Das Taxigeschäft läuft – sofern nicht ein Passant einen Wagen anhält – vollständig über das Telefon. Fax, E-Mail oder Internet spielen kaum eine Rolle. Dennoch hat eine Taxizentrale kaum noch etwas mit dem Bild einer Vielzahl durcheinanderredender Disponenten zu tun, die ihre Fahrer durch den Verkehr dirigieren und immer ein gutes Wort parat haben.

Zwei Komponenten bilden das Herz einer modernen Taxizentrale: Das Taxivermittlungssystem und die Telefonanlage. Das Vermittlungssystem ordnet die eingehenden Fahrten über eine Datenleitung dem jeweils am besten geeigneten Wagen zu. „Das erfolgt vollständig transparent und automatisch nach festgelegten Kriterien. Die Übermittlung per Funk gehört der Vergangenheit an“, erklärt Michael Rosmanck, Vorstandsvorsitzender der Taxi Essen e.G. den Paradigmenwechsel. Das gilt auch für persönliche „Deals“ jeder Art und geht so weit, dass der einzelne Taxifahrer die Zentrale nicht mehr selbst kontaktiert, sondern im Bedarfsfall eine Rückrufbitte absetzt, der dann nachgekommen wird.

Die Telefonanlage muss drei unterschiedliche Wege für die Kontaktaufnahme anbieten, die sich nach der Art der Kunden unterscheiden. Private Anrufer kommen über die öffentlich bekannte Rufnummer herein und werden vom Mitarbeiter im Call-Center in der Reihenfolge ihrer Einwahl bedient. Die zweite Gruppe sind Hotels, Gastwirtschaften, Ärztehäuser oder andere öffentliche Einrichtungen, die eine eigene Kundennummer besitzen und mit einem Autobooking-System verbunden werden. Und schließlich gibt es eine Reihe von Großkunden, die über eine eigene VIP-Rufnummer verfügen und im System mit Prioritäten versehen sind.

### Die Lösung

#### Vollständig integriert und auftragsspezifisch

Kern der entwickelten und durch die TFA Fernmeldebau Kron realisierten Lösung ist ein Telefonsystem der Mitel 400 Familie mit Mitel VoicePortal und Automatic Call Distribution (ACD). Alle anstehenden Anrufe werden auf einem Wallboard im Funkraum angezeigt. Die Priorisierung der Großkunden erfolgt durch die ACD, eine Lösung zur automatischen Anrufverteilung, die für die bevorzugte Durchstellung zu den Mitarbeitern sorgt. Das Mitel VoicePortal übernimmt die Bearbeitung der Aufträge, die über das Autobooking-System hereinkommen, und gibt den Anrufern unmittelbar eine Auftragsbestätigung.

« Mit der Lösung von Mitel haben wir eine großartige Basis für die Kundenzufriedenheit geschaffen. Sie begeistert Mitglieder, Kunden, Fahrer und Mitarbeiter gleichermaßen. »

**Michael Rosmanck,**  
Vorstandsvorsitzender der Taxi Essen e.G.

Das Taxivermittlungssystem ist über die CTI-Schnittstelle angebunden. Das gilt ebenso für verschiedene Datenbanken, etwa für die Kundennummern, die auf einem separaten Server liegen. Der Datenaustausch erfolgt vollständig automatisch.

Wichtige Komponenten der Mitel MiVoice Office 470 sind vollständig redundant ausgelegt – bis hin zu Stromversorgung und Lüftung. Die Telefonarbeitsplätze sind für höchsten Komfort und Effizienz bei der Arbeit mit Mitel Telefonen der 53iger-Serie und DECT-Headsets ausgerüstet. Drei weitere Vermittlungstelefone stehen für interne Rückfragen zur Verfügung

## Die Vorteile

### Kürzere Wartezeiten – höhere Verfügbarkeit

„Mit der Lösung von Mitel kommen wir bei der Gesprächsannahme heute mit einer Besetzung von vier Mitarbeitern aus – rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr“, beschreibt Michael Rosmanck die erreichten Ziele. „Aus Sicherheitsgründen haben wir allerdings acht vollständig ausgestattete Arbeitsplätze zur Verfügung. Zu Stoßzeiten, wie beispielsweise an Sylvester, greifen wir

auch auf die Reserveplätze zurück.“

Die neue Telekommunikationsinfrastruktur bietet nun kürzere Wartezeiten für den Fahrgast, eine deutlich verbesserte Kommunikation und Transparenz sowie eine überprüfbarere Beauftragung der Fahrer. Es zeigt sich, dass dort, wo das Telefon einen signifikanten Anteil zur Wertschöpfung beiträgt, mit einer maßgeschneiderten Lösung die Wirtschaftlichkeit und Effizienz erheblich gesteigert werden können. Das gilt auch für den Komfort der Mitarbeiter und für die Sicherheit der Taxizentrale, die ihre Geschäftsgrundlage durch eine hohe Verfügbarkeit des Call Centers absichert.



### MEHRERFAHREN

Erfahren Sie mehr über Mitel MiVoice Office 400 und andere Mitel-Lösungen für Ihre Branche auf [mitel.de](https://www.mitel.de).