



## WENN TELEFONIE UND TICKETING ZUSAMMENWACHSEN

Megabad schafft gemeinsam mit performio eine zentrale Serviceplattform und senkt dabei das Anrufvolumen um 60 Prozent

### AUSGANGSLAGE

MEGABAD stand vor der Herausforderung, seinen Customer Service über verschiedene Kanäle hinweg effizient zu organisieren und gleichzeitig steigende Anforderungen an Erreichbarkeit und Servicequalität zu erfüllen. Insbesondere die Trennung von Ticketbearbeitung und telefonischer Kundenkommunikation führte zu Medienbrüchen, eingeschränkter Transparenz und erhöhtem Koordinationsaufwand. Gesucht wurde daher eine integrierte Lösung, die sowohl strukturiertes Ticketmanagement als auch leistungsfähige Contact-Center-Funktionalitäten vereint. Gleichzeitig bestand der Bedarf nach einem erfahrenen Implementierungspartner, der sowohl technisches Know-how als auch strategische Beratungskompetenz mitbringt.

### ZIELE

Ziel des Projekts war der Aufbau einer zentralen Customer-Service-Plattform, in der alle Kundenanfragen kanalübergreifend gebündelt und effizient bearbeitet werden können. Darüber hinaus lag ein klarer Fokus auf der Automatisierung von Standardprozessen, der Verbesserung der Transparenz sowie der nachhaltigen Steigerung der Servicequalität.

#### NUTZUNG

- Integration beider Systeme zur Verknüpfung von Anrufen und Tickets
- Einsatz von Automatisierungen wie Ticketzuweisung und Priorisierung
- Nutzung von Reporting- und Monitoring-Funktionen für Transparenz
- Einsatz von Call-Routing, Dashboards und KI-Funktionen im Contact Center

#### MEHRWERT

- Reduktion des Anrufvolumens im 1st Level Service um ca. 60 %
- Deutlich erhöhte Transparenz über Kundenanfragen und Prozesse
- Effizientere Bearbeitung durch direkte Verknüpfung von Anrufen und Tickets
- Entlastung interner Teams durch externe Implementierungsexpertise

#### BESONDERHEITEN IM PROJEKT

- Nahtlose Integration von Ticketing- und Contact-Center-System
- Hohe Reaktionsgeschwindigkeit und Lösungsorientierung im Projektverlauf
- Skalierbare Architektur für zukünftige Erweiterungen
- Kombination aus Automatisierung und Self-Service-Funktionalitäten

#### ERKENNTNISSE

- Integration ist zentral für effiziente Omnichannel-Supportprozesse
- Enge Zusammenarbeit mit Implementierungspartner ist entscheidend für Projekterfolg
- Potenziale liegen insbesondere in KI und Self-Service-Ausbau
- Einheitliche Arbeitsoberflächen steigern Produktivität der Agenten

### FAZIT

Durch die zentrale Bündelung aller Kommunikationskanäle, die Automatisierung wiederkehrender Aufgaben und die enge Verzahnung von Telefonie und Ticketing konnte sowohl die Effizienz als auch die Servicequalität signifikant gesteigert werden. Besonders hervorzuheben ist die Reduktion des Anrufvolumens durch integrierte Self-Service-Optionen sowie die verbesserte Transparenz in den Supportprozessen. Die Zusammenarbeit mit performio erwies sich dabei als entscheidender Erfolgsfaktor, da sowohl technische als auch strategische Anforderungen ganzheitlich adressiert wurden. Gleichzeitig bildet die geschaffene Systemlandschaft eine belastbare Grundlage für zukünftige Innovationen im Customer Service.

