



WENN TELEFONIE UND TICKETING ZUSAMMENWACHSEN

MEGABAD schafft gemeinsam mit performio eine zentrale Service- plattform und senkt dabei das Anrufvolumen um 60 Prozent

MEGABAD stand vor der Herausforderung, eine wachsende Anzahl an Kundenanfragen über verschiedene Kanäle effizient zu steuern und gleichzeitig Transparenz sowie Servicequalität zu erhöhen. Ziel war der Aufbau einer zentralen Customer-Service-Plattform, die Ticketing und Telefonie verbindet, Prozesse automatisiert und eine skalierbare Grundlage für zukünftige Entwicklungen bietet.

Gemeinsam mit performio wurde eine integrierte Lösung auf Basis von Freshdesk und Five9 implementiert, die genau diese Anforderungen erfüllt. Im Gespräch berichtete Nur Uysal, Team Lead 1st Level Customer Service bei MEGABAD über den Projektverlauf, die Integration und die ersten Ergebnisse und den Mehrwert.

AUSGANGSSITUATION UND ZIELSETZUNG

MEGABAD suchte gezielt nach einem Implementierungspartner mit fundierter Expertise sowohl im Bereich Customer-Service-Plattformen als auch im Contact-Center-Umfeld. Ausschlaggebend für die Zusammenarbeit mit performio war die Kombination aus technischer Kompetenz und strategischer Beratung, insbesondere bei der Integration von Freshdesk und Five9.

Das zentrale Ziel bestand darin, alle Kundenanfragen kanalübergreifend in einem System zu bündeln. Gleichzeitig sollten Prozesse automatisiert, Bearbeitungszeiten reduziert und eine bessere Transparenz über sämtliche Kundeninteraktionen geschaffen werden.



Besonders positiv war für uns, dass performio jederzeit erreichbar war, sehr schnell auf Fragen reagiert und stets lösungsorientiert gearbeitet hat. Dadurch hatten wir während der gesamten Implementierung das Gefühl, gut begleitet zu sein und uns auf die Expertise verlassen zu können.



Nur Uysal, Team Lead 1st Level Customer Service, MEGABAD

PROJEKTVERLAUF UND ZUSAMMENARBEIT

Die Implementierung erfolgte strukturiert in mehreren Phasen von der Planung über die Konfiguration bis zum Go Live. performio übernahm dabei nicht nur die technische Umsetzung, sondern unterstützte auch organisatorisch und beratend. Besonders hervorgehoben wird die enge Zusammenarbeit während des gesamten Projekts. performio war jederzeit erreichbar, reagierte schnell auf Anforderungen und arbeitete konsequent lösungsorientiert. Dadurch konnten auch technische Herausforderungen, insbesondere bei API-Integrationen und Telefonie, effizient gelöst werden.

Ein wesentlicher Mehrwert lag in der Entlastung der internen Teams. Während performio die technische Implementierung und Integration verantwortete, konnte sich MEGABAD stärker auf fachliche Prozesse und die Einführung im Customer Service konzentrieren.



EINSATZ VON FRESHDESK UND FIVE9

Freshdesk dient bei MEGABAD als zentrales Ticketing-System für sämtliche Kundenanfragen. Ergänzt wird dies durch Five9 als Contact-Center-Lösung für die telefonische Kommunikation. Rund 100 Agenten arbeiten täglich mit beiden Systemen in einer integrierten Umgebung. Durch diese Kombination wurde eine zentrale Arbeitsplattform geschaffen, die Telefonie und Ticketbearbeitung verbindet.

Im Einsatz von Freshdesk stehen insbesondere Ticketmanagement, Automatisierungen und Reporting im Fokus. Automatisierte Zuweisungen, Priorisierungen und Workflows ermöglichen eine strukturierte Bearbeitung auch bei hohem Anfragevolumen.

Five9 wird vor allem für eingehende Anrufe sowie Self-Service-Funktionen genutzt. Wichtige Funktionen sind intelligentes Call Routing, Echtzeit-Dashboards und Monitoring für Supervisoren. Die Benutzeroberfläche wird von den Agenten als intuitiv und effizient bewertet.

INTEGRATION UND PROZESSOPTIMIERUNG

Ein zentraler Erfolgsfaktor des Projekts ist die Integration zwischen Freshdesk und Five9 über den performio Connector. Diese ermöglicht es, Anrufe direkt mit Tickets zu verknüpfen und Kundeninformationen in Echtzeit bereitzustellen. Die Integration funktioniert stabil und unterstützt die täglichen Supportprozesse zuverlässig. Agenten profitieren insbesondere von der schnellen Verfügbarkeit relevanter Informationen und der nahtlosen Verknüpfung aller Kontaktpunkte.



Das Anrufvolumen im 1st Level konnte deutlich reduziert werden. Seit dem Go-Live von Five9 konnten wir die eingehenden Anrufe um rund 60 Prozent reduzieren.



Nur Uysal, Team Lead 1st Level Customer Service, MEGABAD

ERGEBNISSE UND MEHRWERT

Seit der Einführung der integrierten Lösung konnte MEGABAD deutliche Verbesserungen erzielen:

- Die Transparenz der Supportprozesse wurde signifikant erhöht
- Die Bearbeitung von Kundenanfragen erfolgt strukturierter und effizienter
- Standardprozesse wurden erfolgreich automatisiert

Ein besonders messbarer Erfolg ist die Reduktion des Anrufvolumens im First Level um rund 60 Prozent, unter anderem durch den Einsatz integrierter Self-Service-Optionen, die viele Anliegen bereits vorab automatisiert lösen. Gleichzeitig profitieren die Agenten von einer deutlich verbesserten Arbeitsumgebung, in der alle relevanten Informationen zentral verfügbar sind.

AUSBLICK

MEGABAD plant, die bestehende Lösung weiter auszubauen. Im Fokus stehen zusätzliche Automatisierungen, der Ausbau von Self-Service-Angeboten sowie der Einsatz von KI-Technologien. Auch die Internationalisierung des Supports und die Einführung eines Chatbots sind geplante nächste Schritte.

ÜBER MEGABAD

MEGABAD ist ein führender, auf Bad- und Sanitärprodukte spezialisierter Anbieter in der DACH-Region. Das Unternehmen hat seine Wurzeln in der 1932 gegründeten Gottfried Stiller GmbH; der spezialisierte Webshop startete 2003. Heute verbindet MEGABAD langjährige Branchenexpertise mit einem klaren Fokus auf Kundenservice und digitale Prozesse. Durch den Einsatz moderner Technologien schafft das Unternehmen ein konsistentes und effizientes Serviceerlebnis über alle Kanäle hinweg.

