Service für TUI-Reisebüros

effexx hat über 100 TUI Franchise Reisebüros mit der hauseigenen Cloudtelefonie „stimme“ ausgestattet. Die TUI Franchise Reisebüros sind neben der einfachen Bedienung und der Flexibilität der Telefonanlage von den Vorzügen der effexx-Servicehotline begeistert.



Projekt:	TUI Reisebüros
Stadt:	Bundesweit
Branche:	Industrie, Gewerbe & Handel
Inbetriebnahme:	2021
effexx Leistungsbereich:	e-Connect
Ziel:	Zentrale Telefonie für viele Standorte
Technische Systeme:	Cloudtelefonie stimme

CLOUDTELEFONIE "STIMME"

TUI hat direkten Draht zum effexx-Service

effexx hat über 100 TUI Franchise Reisebüros mit der hauseigenen Cloudtelefonie „stimme“ ausgestattet.

Die TUI Franchise Reisebüros sind neben der einfachen Bedienung und der Flexibilität der Telefonanlage von den Vorzügen der effexx-Servicehotline begeistert. Seit Ende 2021 ist effexx präferierter Hauptpartner von TUI Franchise im Bereich Telefonie.
TUI suchte nach einem Partner, der neben einer modernen, flexiblen Cloudtelefonie auch einen zuverlässigen und kundennahen Service anbieten kann: „Wir waren auf der Suche nach einem Anbieter, der verlässlich im Service ist und zugleich eine flexible Technik anbietet, die individuell auf unseren Bedarf zugeschnitten werden kann“, so Sebastian Hamm, Leiter Retail & Omnichannel Solutions bei TUI.

Zuvor hatten die Reisebüros teilweise unterschiedliche Telefonanlagen ohne standardisierte Konfiguration – das sorgte im Alltag für zeitaufwändige Anpassungen und Kommunikation zu Servicepartnern sowie untereinander. Nun telefonieren über 100 TUI Franchise Reisebüros mit der effexx-Cloudtelefonie. Die TUI-Franchisepartner können aus drei

Paketen, die TUI seinen Reisebüros anbietet, auswählen, so auch das Servicepaket von effexx.

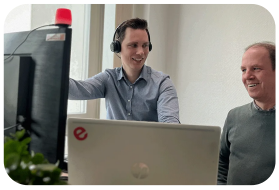
Flexible Cloudtelefonie aus dem Mittelstand
effexx unterstützte jedes Reisebüro beim „Rollout“ und stand als direkter Kontakt für die Teams in den Reisebüros zur Verfügung. Das Besondere an der Cloudtelefonie: Auch, wenn es sich dabei eigentlich um ein standardisiertes Cloudprodukt handelt, können dennoch alle individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Reisebüros bei der jeweiligen Implementierung berücksichtigt und realisiert werden. Die flexible Konfiguration und Nutzung ist ein klarer Vorteil gegenüber anderen Systemen. Via stimme-Portal kann der Kunde seine Telefonie selber einfach und intuitiv konfigurieren.

ZUFRIEDENE KUNDEN

Was TUI sagt

„Mit effexx haben wir einen Dienstleister, der sich um alles kümmert. Unsere Franchisepartner können sich auf direktem Weg an effexx wenden, haben dort kompetente Ansprechpartner, ohne in einer beliebigen Hotline und langen Warteschleifen zu landen. Den effexx-Service kennzeichnen flache Hierarchien - ein klarer Pluspunkt von effexx als mittelständischem Unternehmen gegenüber großen Konzernen. Wenn ich eine Frage habe, kann ich einen direkten Ansprechpartner kontaktieren, der mir schnell weiterhilft."
Marc O’Connor, Referent Omnichannel Solutions (für die IT Koordination der Franchisepartner sowie das IT Partner Management verantwortlich.

„Mit effexx haben wir einen verlässlichen Partner, der den kompletten End-to-End-Service anbietet. Das Prinzip eines Allround-Dienstleisters funktioniert hervorragend. Die angebotenen Leistungen sind belastbar und werden voll erfüllt."
Sebastian Hamm, Leiter Retail & Omnichannel Solutions bei TUI



Rundum-Sorglos-Paket mit Service-Hotline

Nach dem Grundprinzip „Alles aus einer Hand“ kümmert sich effexx um alle Themen der Telefonie und der Internetanbindung. Wenn es dennoch zu Fragen oder Problemen kommt, steht die effexx-Servicehotline den Mitarbeitern der Reisebüros zur Verfügung. Die TUI Reisebüros können sich so bei allen Themen rund um die Telefonie, Fragen zur Einrichtung und Verwaltung der Fritzboxen (effexx Routerservice) und Providerthemen an den Servicedesk von effexx wenden.

Schnelle Hilfe und kurze Wege



Projektverantwortlicher Daniel Marciniak freut sich über die erfolgreiche Zusammenarbeit: „Aktuell betreuen wir 100 Reisecenter, Tendenz steigend! Wir bekommen viel positives Feedback und die Mitarbeiter der Reisebüros sind froh, immer einen direkten Ansprechpartner an der Strippe zu haben, der Ihnen schnell und einfach helfen kann!“

Genau das bestätigt auch Dr. Sabine Jüschke vom FIRST Reisebüro Kröger in Meckenheim: „Der Service, den ich bei effexx erhalte, ist wirklich sehr gut. Es wird immer alles dafür getan, auf kurzen Wegen schnelle Lösungen zu finden. Wenn ich im Alltag Unterstützung benötige, rufe ich bei der Service-Hotline an und habe direkt einen kompetenten Ansprechpartner in der Leitung, der mir unmittelbar weiterhelfen kann – ein klarer Vorteil gegenüber anderen Anbietern in der Telekommunikationsbranche.“

„Ein entscheidender Vorteil der Cloudtelefonie stimme ist, dass die komplette Telefonanlage jederzeit einfach und schnell von mir als Nutzer flexibel administriert werden kann. Wenn beispielsweise ein neuer Mitarbeiter oder Praktikant dazu kommt, kann ich für ihn schnell mit nur einem Klick einen neuen Account erstellen. Wenn dieser – etwa nach Ende des Praktikums - nicht mehr benötigt wird, kann ich den Account ebenfalls mit nur einem Klick entfernen. So zahle ich nur die Leistung und Anschlüsse, die ich wirklich brauche und spare Kosten,“ so Karsten Radermacher - Inhaber TUI Reisecenter Mönchengladbach und TUI Franchise Beiratsmitglied.

Bildnachweis: © TUI AG

Ihr Ansprechpartner

Wir beraten Sie gerne **persönlich**!
Wählen Sie dazu eine der angegeben Kontaktmöglichkeiten!



Daniel Marciniak

Leitung Vertriebsaußendienst
Vertrieb und Produktmanagement

+49 231 556 921-596 Daniel.Marciniak@effexx.com