

Cloud basiertes Virtuelles Service Center für Kinogruppen

Im Zuge der vom Gesetzgeber verordneten „kostenlosen Telefon-Warteschleife“ ist bei einigen Kinobetreibern das Thema „Stau an der Kinokasse“, d.h. lästiges Warten am Telefon, wieder auf die Tagesordnung gekommen. Warten entsteht, wenn die Anzahl der gleichzeitigen Anrufe die Anzahl der verfügbaren Telefonempfangsplätze übersteigt. Gibt es eine Lösung, neben der wirtschaftlich nicht vertretbaren Aufstockung der Anzahl von Telefonarbeitsplätzen?

Die Ticketing-Statistik zeigt, dass die Warteschleife durch einen 24/7 Ticketing-Selfservice für den aktuellen Spielplan und die online Reservierung zu 70% vermieden wird. Immerhin. Die restlichen 30% Anrufer suchen – unter Berücksichtigung der Kassenöffnungszeiten – das persönliche Gespräch mit einem Kassenmitarbeiter.

Die Ticketing-Statistik zeigt ebenfalls, dass nur 50% der Anrufe an der Kasse persönlich bedient werden. Grund: Der Ticketverkauf hat grundsätzlich Vorrang. Stress an der Kasse entsteht i.d.R. während dem Zeitfenster von einer halben Stunde vor Vorstellungsbeginn. In anderen Worten: Es verbleiben insgesamt 15% unbediente Anrufe und somit unzufriedene Kinogäste.

Wie kann die telefonische Erreichbarkeit für diese verbleibenden Anrufer – bei Wahrung der Wirtschaftlichkeit – verbessert werden? Durch die Nutzung der ungleichen Auslastung der Kassen innerhalb eines Kinos oder einer Kinogruppe (= Kinos an mehreren Standorten) kann die Erreichbarkeit verbessert werden. Voraussetzung dafür ist die Austauschbarkeit der Kassenplätze in Bezug auf Telefon und Kasse. Die Austauschbarkeit der Telefone wird durch eine zentrale Steuerung (z. B. via ACD des Flintec Ticketing-Systems) erreicht. Die Austauschbarkeit der Kassen erfolgt durch die „Cross-Center-Vernetzung der Kassensysteme“. Die ACD-Steuerung weiß zu jedem Moment, welche Telefonplätze beschäftigt, besetzt oder bereit sind und kann die Gesprächszuteilung entsprechend optimieren und eine Regie-Anweisung an den Desktops anzeigen. Wenn trotzdem der Anruf nicht angenommen werden kann, bietet die Call Center-Steuerung zwei Möglichkeiten an: weiter warten (das Warten ist jederzeit unterbrechbar und der Anrufer kann sich neu entscheiden) oder den Selfservice nutzen.

Die Maßnahmen „Warten vermeiden“ (durch ein Selfservice-Angebot) und „Anrufzuteilungs-Optimierung“ (durch Call Center Funktion) verbessern die telefonische Erreichbarkeit erheblich. Kundenzufriedenheit macht den Weg ins Kino frei.