

## Callflow-Optimierung an der Kinokasse

König Kunde hat die Wahl: direkt an die Kinokasse gehen (optimal für den Kinobetrieb), über das Web buchen (viele anonyme, nicht abgeholte Reservierungen) oder das althergebrachte, immer-bereite Telefon nutzen (in seinen Variationen Festnetztelefon, Handy und Smartphone).

Service am Telefon setzt eine sehr hohe telefonische Erreichbarkeit voraus, deren Gewährleistung allerdings sehr schnell an wirtschaftliche Grenzen stößt. Eine persönliche Erreichbarkeit ist generell nur innerhalb der Kassenöffnungszeiten wirtschaftlich vertretbar. Der Einsatz von Technik zur Unterstützung von teurer Manpower ist sowohl außerhalb als auch innerhalb der Kassenöffnungszeiten wirtschaftlich.

Außerhalb der Kassenöffnungszeiten liefert modernste Technik in Form eines automatischen, sprachgestützten Kino-Ticketing-Systems gezielte Auskunft über den aktuellen Wochenspielplan und online Reservierung. Statistikwert: 70% der Anrufer können ohne Kino-Manpower in einem 24/7 TelefonService bedient werden.

Innerhalb der Kassenöffnungszeiten unterstützt dieselbe Technik die Kassenmitarbeiter bei ihrer Arbeit mit folgender zusätzlicher Funktionalität:

Einzelkino:

- Mehrere Callflow-Strategien: Nutzung der Technik als Entlastung oder als Überlauf des Kassenbetriebs
- Automatische & manuell definierbare Telefon-Geschäftszeiten, um Anrufe besser zu kanalisieren
- intelligentes Wartefeld, um dem Anrufer die jederzeitige Entscheidungsfreiheit zu erhalten

Kinogruppe:

- Virtuelles Call Center, um Ressourcen anderer Standorte derselben Kinogruppe zu nutzen  
Voraussetzung: Cross-Center Kassensystem
- LiveChat für die interne Kommunikation, um das Telefon für Kundenanrufe frei zu halten

Flintec ermöglicht durch die Verbesserung der Kundenkontakt-Qualität mittels Optimierung des Kundenkontaktes an der telefonischen Schnittstelle eine Steigerung der Verkaufsleistung, sowie eine Reduzierung der Prozesskosten. So wird die Business Value nachhaltig gestärkt.