

## **Kompetenz beginnt bei der Erreichbarkeit Telefon-Geschäftszeiten am Beispiel von Kino-Kassenöffnungszeiten**

Der Kino-Ticketing-Service-Statistik zufolge suchen 30% der Anrufer bei der Kinokasse das persönliche Gespräch mit einem Kassenmitarbeiter (z.B. Brieftasche verloren, persönliche Beratung). An den Kassen ist der Telefonbetrieb i.d.R. an die Kassenöffnungszeiten gekoppelt. Diese variieren mit dem Kino, dem Wochentag und der Veranstaltung.

Um diese Variabilität zu berücksichtigen, hat Flintec zwei sich ergänzende Mechanismen entwickelt, die die manuelle und automatische An- und Abmeldung des Telefonbetriebs an den Kassen implementiert: Bei der manuellen An- und Abmeldung meldet der Theaterleiter oder der Kassen-Teamleiter den Telefonbetrieb an der Telefonsteuerung, d.h. am Flintec Ticketing-System per Telefon an bzw. ab. Diese Flexibilität ist aufgrund der unterschiedlichen Kassenöffnungszeiten notwendig, schützt aber nicht gegen kleine „Nachlässigkeiten“.

Gegen kleine Nachlässigkeiten hilft vorsorglich die automatische An- und Abmeldung des Telefonbetriebs. Dieser Automatismus beginnt zu einer festen Tageszeit (z.B. 14 Uhr) und endet zu einer festen Nachtzeit (z.B. 23 Uhr). Somit wird verhindert, dass das An- und Abmelden vergessen wird und die Anrufe am Servicepunkt somit ins Leere laufen bzw. zu Verärgerung führen.

Wenn die Kassen abweichend früher geöffnet werden sollen (z.B. besonderes Filmevent oder Feiertag), so erfolgt eine manuelle bedarfsgerechte Anmeldung. In diesem Falle wird die zeitlich spätere automatische Anmeldung ignoriert.

Die Kassenmitarbeiter sind während des Telefonbetriebs - aufgrund des vorrangigen Ticketverkaufs - zu 50% nicht-bereit ein neu-ankommendes Telefongespräch anzunehmen. In dem Falle wird der Anrufer vom Ticketing-System gefragt, ob er auf einen frei-werdenden Mitarbeiter warten möchte oder den Ticketing Selfservice (Abhören des aktuellen Spielplans und online Reservierung) nutzen möchte. Darüber hinaus kann ein Anrufer in der Warteschleife jederzeit das Warten unterbrechen und sich neu entscheiden. Er fühlt sich nicht ausgeliefert.

Das An- und Abmelden des Telefonbetriebs definiert ein geregeltes Telefon-Geschäftszeiten-Fenster, mit dem Ziel die telefonische Erreichbarkeit besser zu kanalisieren. Kundenzufriedenheit macht den Weg ins Kino frei.