

## **MEDIENINFORMATION**

### **Erfolgreiche Zusammenarbeit für einen noch besseren Kundenservice: TravelScout24 und neuer Callcenter-Partner GEFTA ziehen erste Bilanz**

*GEFTA – Gesellschaft für Telearbeit ist verantwortlich für den Dialog mit Kunden und Partnern von TravelScout24. Der Wechsel zum neuen Callcenter ermöglicht neben mehr Service auch flexibleres Arbeiten durch das innovative Telearbeitskonzept in der operativen Service-Einheit für den Travel & Touristikbereich der GEFTA.*

Offenbach, 11. Juni 2015\_\_ Kompetenz zahlt sich aus: Vor einem Jahr entschied sich TravelScout24, Deutschlands unabhängiger und sicherer Reisemarktplatz und Full-Service-Anbieter von Online-Reisen, in Sachen Kundenbetreuung und -service einen neuen Weg zu gehen und suchte sich mit GEFTA einen neuen Callcenter-Partner ohne touristische Vorerfahrung. Das in der Branche eher ungewöhnliche Konzept zahlt sich aus, denn mit der Wahl der Gesellschaft für Telearbeit traf der mehrfach ausgezeichnete Online-Reisemarktplatz genau die richtige Wahl für seine Bedürfnisse.

Vor dem Wechsel lagen die Callcenter-Aufgaben in den Händen eines klassischen Touristik-Callcenters. Auf der Suche nach einem neuen Partner fiel die Wahl bewusst auf einen nicht-touristischen Anbieter. „Eine hoch spezialisierte und äußerst qualitative Kundenberatung und -betreuung ist unser Aushängeschild. Wir haben hier in der Vergangenheit viel in die Schulung unserer Mitarbeiter investiert“, erklärt Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24. Ein Teil des ehemaligen Callcenter-Teams wechselte mit zum neuen Anbieter, weshalb die bisherige touristische Erfahrung im Service erhalten blieb und durch das Know-how der GEFTA aus anderen Branchen ideal ergänzt wurde.

Die Dialogmanager der GEFTA übernehmen aktuell alle telefonischen Beratungs- und Buchungsservices sowie die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen und -Buchungen. Darüber hinaus betreut die GEFTA den TravelScout24-Chat, die Kommunikation mit den Veranstaltern sowie das Beschwerdemanagement. Auch den Support der TravelScout24-Kunden vor, während und nach ihrer Reise leistet das Service-Team der GEFTA.

Bei der Entscheidungsfindung für einen neuen Partner lag der Fokus darauf, Kunden nicht

nur weiterhin den gewohnten Standard zu bieten, sondern den Trends und Entwicklungen folgend auch neue Wege gehen zu wollen, und damit reaktionsfähiger, serviceorientierter und flexibler – gerade in Saisonspitzen – werden zu können. „Mit der GEFTA haben wir einen idealen, zuverlässigen und innovativen Partner gefunden, der uns bei der Realisierung unserer Ziele optimal unterstützt, berät und dabei den Blick über den „Tellerrand der Touristik“ hinaus mit dem Fokus auf unsere Kunden richten kann. Uns ist es wichtig, zusammen mit unserem neuen Partner, der eine langjährige Erfahrung in der Kundenbetreuung hat, die Touristik aber selbst nur aus Kundensicht kennt, neue Ideen und Servicekonzepte zu entwickeln, um eventuell eingefahrene Pfade zum Wohle unserer Kunden zu verlassen“, ergänzt Schumacher. Basierend auf dieser Partnerschaft und in Kombination mit den bestehenden Service-Erfahrungen, sollen Prozesse künftig genauer betrachtet und Optimierungspotenziale optimal genutzt werden.

Flexibilität steht bei TravelScout24 stets an oberster Stelle. Dies gilt nicht nur für das umfangreiche Reiseangebot, sondern ganz besonders auch für die Kundenbetreuung; so arbeiten am Service-Telefon beispielsweise nur ausgebildete Reiseverkehrskaufleute. Daneben spielen vor allem die Erreichbarkeit und die Zeit für eine individuelle Beratung eine große Rolle im Service. Diese ist mit GEFTA auch in der Hochsaison garantiert, denn über das mehrfach ausgezeichnete Telearbeitskonzept der GEFTA lassen sich auch zu extremen Stoßzeiten Serviceanfragen bestens abfangen und flexibel bedienen. „Da unsere Mitarbeiter nun teilweise auch von zu Hause aus arbeiten, können sie ihren Arbeitsalltag flexibler gestalten und sich lange Anfahrtswege zum Arbeitsplatz ersparen. Für TravelScout24 hat dies den großen Vorteil, dass wir auch in saisonalen Peaks zuverlässig für unsere Kunden erreichbar sind, relevante Profile bundesweit für den Service einbinden und unsere hohen Servicestandards leichter aufrechterhalten können“, so Schumacher.

Dass die GEFTA zudem Know-how aus anderen Geschäftsbereichen wie Bank-, Versicherungswesen, Handel und Internet mitbringt, ist ein zusätzliches Plus, denn dies garantiert daneben zuverlässig und konsequent auch höchste Datenschutzstandards und stellt die für die Telearbeit erforderlichen technisch organisatorischen Maßnahmen sicher. „Wir freuen uns sehr über die Entscheidung von TravelScout24, den Kundenservice der Zukunft mit uns zu gestalten“, sagt Thomas Dehler, Geschäftsführer der GEFTA. „Wir werden TravelScout24 leidenschaftlich und Kraft unserer sehr langen Erfahrung in der Steuerung von dezentralen Teams dabei unterstützen, seine Servicestrategie konsequent weiterzuentwickeln, um noch zielgerichteter auf die Bedürfnisse der Branche und seiner Kunden eingehen zu können. Auf dem Weg dahin werden wir gemeinsam mit dem

Online-Reisebüro Beratungs-, Support- und Buchungsprozesse durchleuchten und einen dynamikrobusten, kundenfokussierten und modernen Onlinereisemarktplatz mit der Rekombination unserer Erfahrung aus anderen Branchen unterstützen.“

#### **Über die GEFTA**

Die GEFTA ([www.gefta.eu](http://www.gefta.eu)) ist der bundesweite Full-Service-Provider für die Einführung von Telearbeit in die betriebliche Praxis. Die Gesellschaft unterstützt Unternehmen organisatorisch, technisch und rechtlich bei der Einführung, Umsetzung und dem Betrieb von dezentralen Arbeitsplätzen. Die GEFTA wurde im November 2012 von Thomas Dehler in Berlin gegründet und beschäftigt über 100 festangestellte Mitarbeiter.

#### **Über TravelScout24**

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven unabhängigen und sicheren Online-Reisemarktplatz an erster Stelle. Diese sehr gute Servicequalität bescheinigt auch Stiftung Warentest dem Online-Portal und kürte den Reiseexperten in seiner Bewertung im November 2012 zu einem von insgesamt zwei Testsiegern. Unter [www.travelscout24.de](http://www.travelscout24.de) können Kunden einfach und effizient die für sie passenden Angebote zum besten Preis aus einer Vielzahl von Produkten auswählen. TravelScout24 versteht sich als Fullservice-Reisemarktplatz, der immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt. TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie [unterkunft.de](http://unterkunft.de), [tourismus.de](http://tourismus.de) und [reiseveranstalter.com](http://reiseveranstalter.com) sowie Themenportale wie z.B. [mietwagen.info](http://mietwagen.info) und Destinationen wie [dublin.de](http://dublin.de), [irland.com](http://irland.com), [marrakesch.com](http://marrakesch.com) u.a.

TravelScout24 ist Teil der Scout24-Gruppe, eine der führenden Unternehmensgruppen von Online-Marktplätzen in Europa. Die sieben Marktplätze der Scout24-Gruppe, ImmobilienScout24, AutoScout24, FriendScout24, FinanceScout24, JobScout24, ElectronicScout24 und TravelScout24 sind in 18 Ländern präsent. Als starker Partner unterstützt Scout24 seine Kunden bei wichtigen Entscheidungen, insbesondere in den Lebensbereichen Wohnen, Mobilität, Partnerschaft und Finanzen. Rund acht Millionen Internetnutzer vertrauen monatlich den Angeboten der Scout24-Gruppe.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.travelscout24.de](http://www.travelscout24.de)