



# American Express

atms Komplettlösung für mehr als  
40 Service-Hotlines inklusive IVR-Dienstleistungen für Platinum Card Kunden

## Case Study

### Unternehmen



American Express – 1850 gegründet und seit 1929 auch in Österreich vertreten – ist einer der weltweit führenden Anbieter von Reise- und Finanzdienstleistungen. Zehntausende Mitarbeiter kümmern sich in über 200 Ländern um mehr als 88 Millionen Kreditkartenkunden und viele Millionen Geschäftsreisende. [www.americanexpress.at](http://www.americanexpress.at)

### Anforderung

Die Rufnummern für mehr als 40 Service-Hotlines von American Express Österreich waren auf verschiedene Provider verteilt. Für die Optimierung des Kundenservices wurde eine Komplettlösung aus einer Hand gewünscht, die alle Rufnummern in einem Konzept vereint.

### atmsLösung

Alle bestehenden Service-Rufnummern von American Express Österreich **in den Bereichen 0800, 0810 und 0900** wurden von atms – ohne Unterbrechung oder Aufwand für den Kunden – übernommen und in das sichere atms-Netz integriert. Die Bündelung der Rufnummern bei einem einzigen Betreiber ermöglichte American Express, das telefonische Kundenservice zu verbessern, gleichzeitig konnten durch die Reduzierung auf nur einen Ansprechpartner Arbeitsabläufe deutlich verringert werden. Zusätzlich wurde im Rahmen der Übernahme die kostenfreie Service-Hotline für Kunden der exklusiven American Express Centurion Card eingerichtet.

Für die kostenfreie Service-Hotline der American Express Platinum Card realisierte atms eine maßgeschneiderte IVR-Lösung (Interactive Voice Response). Die anrufenden Kunden werden mit einem sprachautomatisierten Ansagedienst begrüßt und können den gewünschten Servicebereich über ein Menü per Tastendruck auswählen (z.B. „Bei Fragen zu Ihrem Kartenkonto drücken Sie bitte die 3“). Diese automatisierte Vorsortierung ermöglicht eine intelligente Aufteilung der Anrufe zwischen den Call Centern in Österreich bzw. Deutschland und für die Kunden eine schnelle, punktgenaue Weiterleitung zu den passenden Ansprechpartnern.

**„Mit atms haben wir einen erfahrenen, zuverlässigen Kooperationspartner gefunden, mit dem wir in Österreich unsere Service-Hotlines weiter optimieren konnten. Vorher waren unsere Rufnummern auf verschiedene Netzbetreiber in Österreich verteilt. Mit dem Wechsel zu atms bekommen wir nun wie gewünscht die komplette Lösung aus einer Hand.“**

Silvia Steinacher, Country Manager American Express Österreich

# atms