



Studienkreis GmbH

Digitale Telefonanlage

Luware Contact Center und Telefonie

Der Studienkreis ist ein Pionier in Sachen digitalem Unterricht. Denn als in den meisten Schulen immer noch Overhead-Projektoren im Einsatz waren und Schüler*innen die E-Mail-Adressen ihrer Lehrkräfte nicht kannten, setzte das Nachhilfeinstitut bereits auf digitalen Förderunterricht als Ergänzung des Vor-Ort-Angebots und als Alternative hierzu.

Neben einer Online-Lernbibliothek mit umfangreichen Materialien bietet der Studienkreis privaten Online-Einzelunterricht sowie einen Live-Chat an. Dazu kommt ein großes Angebot an Online-Kursen für Schülerinnen und Schüler sowie Webinare für Eltern. Und auch Schülerinnen und Schüler, die eine der mehr als 1.000 Studienkreis-Filialen besuchen, finden auf ihren individuellen Lernpfaden in der Studienkreis-Nachhilfe-App digitale Ergänzung ihres Unterrichts in der Nachhilfeschule. Damit ist der Studienkreis Vorreiter beim „Blended Learning“, der sinnvollen Verzahnung von Präsenz- und digitalem Lernen.

Bei so viel technologischer Offenheit wundert es nicht, dass auch die Verwaltung des Nachhilfeunternehmens digital bestens aufgestellt ist.

Tiefenintegrierte Telefonie

Ausgangssituation: Die Telefonanlage der Studienkreis-Zentrale war in die Jahre gekommen. Das Unternehmen wünschte sich einen digitalen Ersatz, der sich möglichst harmonisch in die bestehende Software-Architektur integrieren lassen sollte.

Lösung: Der Studienkreis entschied sich für Enterprise Routing von Luware Nimbus. Die Cloud-native Lösung ist vollständig in Teams integriert und nutzt das Microsoft-Ökosystem. Sie bietet alle gängigen TK-Funktionen und noch einiges mehr. Denn über Power Automate können weitere Funktionen programmiert werden. Neben Beratung und Implementierung hat die Telekom Mitarbeitende des Studienkreises darin geschult, die Plattform für ihre Bedarfe anzupassen.

Kundennutzen: Der Studienkreis profitiert von der tiefenintegrierten Lösung, die mit den im Einsatz befindlichen Programmen wie Sharepoint harmoniert. Händische Arbeitsschritte entfallen dadurch, vorhandene Datensätze können automatisch genutzt und erweitert werden. Die digitale Telefonanlage ermöglicht zudem die Verbesserung von Service-Prozessen durch die Implementierung automatisierter Workflows. Auch wird das Arbeiten flexibler, Festnetznummern können ortsunabhängig genutzt werden – auch im Ausland.



Erleben,
was verbindet.

Die Studienkreis GmbH

Der Studienkreis gehört zu den führenden privaten Bildungsanbietern im deutschsprachigen Raum. Seit 1974 bietet er qualifizierte Nachhilfe und schulbegleitenden Förderunterricht – mittlerweile mit ca. 10.000 Lehrkräften und für alle gängigen Fächer und Schularten. Von den mehr als 1.000 Filialen des Studienkreises werden etwa ein Viertel von Franchise-Nehmern betrieben. Neben dem Unterricht vor Ort bietet der Studienkreis auch professionelle Online-Nachhilfe an. Ein Live-Chat und eine Nachhilfe-App zählen ebenso zum Angebot des Unternehmens, das sich regelmäßig vom TÜV Rheinland überprüfen lässt.

Das digitale Call Center

Anrufe kommen jetzt über Teams rein. Die Studienkreis-Zentrale hatte die Kommunikationsplattform schon vorher im Einsatz. Doch durch die Luware-Erweiterung wird die Teams-Oberfläche zu einer vollwertigen Call-Center-Lösung. Eingehende Anrufe werden automatisch mit vorhandenen Datensätzen abgeglichen, so dass eine Namensanzeige generiert wird und weitere hinterlegte Informationen direkt abrufbar sind. Wie von Telefonanlagen gewohnt werden Anrufe an freie Mitarbeitende weitergeleitet. Über eine Statusanzeige ist für alle Nutzenden sichtbar, wer gerade erreichbar bzw. im Gespräch ist. Ausgehende Anrufe können auch unter Service-Nummern getätigt werden. Zahlreiche Reporting-Funktionen runden das Leistungsspektrum ab, einsehbar ist etwa die Dauer von Anrufen und die Anrufliste. Mitarbeitende können Anrufe zudem kategorisieren und mittels Freitext-Tags einordnen, worum es im Anruf ging.

„Wir sind begeistert von dem intuitiven und doch mächtigen Tool. Genau so etwas hatten wir uns gewünscht. Beratung und Schulung durch die Telekom waren top.“

Desiree Petra Wünsche, Abteilungsleiterin Zentrale IT,
Studienkreis GmbH

Prozessoptimierung

Mit dem visuellen Workflow Editor von Luware Nimbus können Anruf- und Arbeitsabläufe per Drag and Drop konzipiert und verwaltet werden. An wen sollen Anrufe wann geleitet werden? Welche Ansagetexte sollen wann abgespielt werden? Wie lange sollen die Wartezeiten konzipiert werden? Das alles lässt sich einfach einstellen. Ansagen können per Text to Speech eingegeben werden, was das Einstellen und Ändern der Ansagen schneller und einfacher macht. Auch die Interactive Voice Response lässt sich so leicht aufsetzen – Sprachmenüs, die Anrufende auffordern, je nach Wunsch eine bestimmte Ziffer zu drücken. Über Microsoft Power Automate lassen sich zusätzlich weitere Automatisierungsschritte festlegen und die Integration ins CRM umsetzen. Mit einer kleinen Nachhilfeeinheit konnte die Telekom die Möglichkeiten dieser Plattform aufzeigen, was in der Studienkreis-Zentrale auf reges Echo stieß.

Kundensteckbrief



Name:	Studienkreis GmbH
Hauptsitz:	Bochum
Gründung:	1974
Standorte:	Mehr als 1.000
Lehrkräfte:	ca. 10.000

Kontakt

Ihr persönlicher Kundenberater
public.referenz@telekom.de

Herausgeber

Deutsche Telekom Geschäftskunden GmbH
Landgrabenweg 151
53227 Bonn



Erleben,
was verbindet.