

Erfolgsgeschichte | Contact Center mit KI

NICKO CRUISES SCHIFFSREISEN



Optimaler Kundenservice dank Contact Center mit KI

nicko cruises setzt mit Vodafone und Vier
auf innovative Technologien für eine
zukunftsfähige Service-Infrastruktur.



Together we can
vodafone
business

„Mithilfe von Vodafone und Vier konnten wir die Zufriedenheit unserer Kunden sowie unserer Mitarbeitenden klar steigern.“

ANDREAS GRASBERGER,
CTO UND PROKURIST NICKO CRUISES SCHIFFSREISEN GMBH

Der Kunde:

Die nicko cruises Schiffsreisen GmbH ist einer der führenden Kreuzfahrtanbieter in Deutschland. Das Unternehmen hat sich von einem führenden Flusskreuzfahrt-Veranstalter mit über 30-jähriger Erfahrung zu einem der namhaftesten Anbieter destinationsorientierter Hochseerouten und Weltreisen entwickelt. Mit seiner modernen, komfortablen Flotte aus 19 Flussschiffen und dem klassisch-eleganten Hochseeschiff „Vasco da Gama“ bereist nicko cruises die schönsten Weltmeere, Küsten und Inlandswasserstraßen. Im Mittelpunkt stehen dabei intensive Reiseerlebnisse mit viel Zeit zum Entdecken. Das rund 130-köpfige Team sorgt mit einem außergewöhnlichen Service dafür, dass jede Kreuzfahrt für die Gäste zu einem unvergesslichen Erlebnis wird.



BRANCHE: Touristik

MITARBEITENDE: rund 130

VODAFONE-LÖSUNGEN:

Contact Center mit KI-basierten Chat- und Sprach-Bots, Microsoft 365, Mobilfunk
www.nicko-cruises.de

Titelbild: nicko cruises

Die Herausforderung:

Der Vertrieb von Kreuzfahrten erfordert eine intensive Betreuung der Kund:innen – insbesondere vor Reiseantritt – sowie eine enge Zusammenarbeit mit Reisebüros und weiteren Vertriebspartnern. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, betreibt nicko cruises drei über Deutschland verteilte Service-Center. Damit erfüllt das Unternehmen sein Ziel, den Gästen einen außergewöhnlichen Service zu bieten. Allerdings mussten die Agent:innen häufig wiederkehrende Standardfragen beantworten, was Zeit für individuelle Anliegen und vertriebsrelevante Themen nahm. nicko cruises suchte nach einer Lösung, die sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden steigert und gleichzeitig die Effizienz erhöht.

Wie bereits viele Unternehmen der Touristikbranche setzt auch nicko cruises zur Bewältigung dieser Herausforderungen verstärkt auf Künstliche Intelligenz. Gesucht wurde eine KI-basierte Lösung, die durch einen Sprach-Bot an der Hotline und einen damit verbundenen Chat-Bot auf der Webseite den gewünschten Kundenservice sicherstellt.

nicko cruises entschied sich dafür, das Projekt gemeinsam mit Vodafone und der Vier GmbH umzusetzen. Die Vier GmbH ist ein auf KI-Lösungen spezialisiertes Unternehmen und langjähriger Partner von Vodafone.

” **DIE KI-GESTÜTZTEN
CHAT-BOTS UND SPRACH-BOTS
ENTLASTEN UNSERE
AGENT:INNEN SPÜRBAR.
DIE ENGE ZUSAMMENARBEIT
MIT VODAFONE UND VIER WAR
DABEI EIN ENTSCHEIDENDER
ERFOLGSFAKTOR. DER
AUSTAUSCH MIT BEIDEN
PARTNERN VERLÄUFT
ÄUSSERST ZUFRIEDEN-
STELLEND UND KONSTRUKTIV.**

ANDREAS GRASBERGER, CTO UND PROKURIST
NICKO CRUISES SCHIFFSREISEN GMBH

“

Die Lösung:

KI-Chat-Bots und -Sprach-Bots für optimalen Kundenservice

Die von Vodafone und Vier für nicko cruises bereitgestellte Lösung setzt auf ein cloud-basiertes Contact-Center. Dabei werden verschiedene Kommunikationskanäle unterstützt, darunter Telefonanrufe, E-Mails, Live-Chats auf der Firmenwebseite und Faxe.

Da die drei Service-Center von nicko cruises mit unterschiedlichen Partnern arbeiten und auf verschiedenen Call-Center-Plattformen basieren, erwies sich die cloud-basierte Multichannel-Lösung als besonders überzeugend. Die hohe Skalierbarkeit der Cloud-Lösung ermöglicht zudem, das unterstützte Kontaktvolumen exakt auf den Bedarf von nicko cruises auszulegen. Die KI-Komponente der Contact-Center-Lösung wurde auf Basis vielfältiger unternehmensinterner Daten trainiert – darunter eine cloud-basierte interne Wissensdatenbank, veröffentlichte FAQs, Werbe- und Verkaufsunterlagen sowie Informationen aus dem Buchungssystem von nicko cruises.

Die KI-Unterstützung wurde schrittweise parallel zum bisherigen Direktkontakt eingeführt und im Live-Betrieb getestet. Sie bildet gezielte Use Cases ab, wie beispielsweise Fragen zu Unterlagenversand oder Zahlungsinformationen. Die in der Lösung implementierte generative KI erzeugt dann die Dialoge mit den Gästen.

Als geschlossenes System mit individueller Kunden-Authentifizierung gewährleistet die Lösung die Einhaltung sämtlicher Datenschutzvorschriften, einschließlich der Anforderungen der DSGVO.

„Die KI-gestützten Chat- und Sprach-Bots entlasten unsere Agent:innen spürbar“, berichtet Andreas Grasberger, CTO und Prokurist der nicko cruises Schiffsreisen GmbH. „Die enge Zusammenarbeit mit Vodafone und Vier war dabei ein entscheidender Erfolgsfaktor. Der Austausch mit beiden Partnern verläuft äußerst zufriedenstellend und konstruktiv – es steht jederzeit ein persönlicher Kontakt zur Verfügung, der unser Geschäft kennt und versteht und die bei uns eingesetzten Lösungen vollständig überblickt.“ Zukünftig wollen die Partner die bereits umgesetzte Lösung weiterentwickeln. Auf diese Weise sollen sich auch komplexere Kundenanliegen wie die Zubuchung von Leistungen oder Adressänderungen automatisieren lassen. Außerdem soll die KI-Lösung um weitere Analytik-Funktionen erweitert werden, die Kennzahlen über die erreichte Beratungsqualität bereitstellt und gegebenenfalls Ansatzpunkte zur Schulung und Weiterbildung der Mitarbeitenden aufzeigt. Langfristig wird die KI überdies selbst Inhalte zur internen Wissensdatenbank des Unternehmens beisteuern.

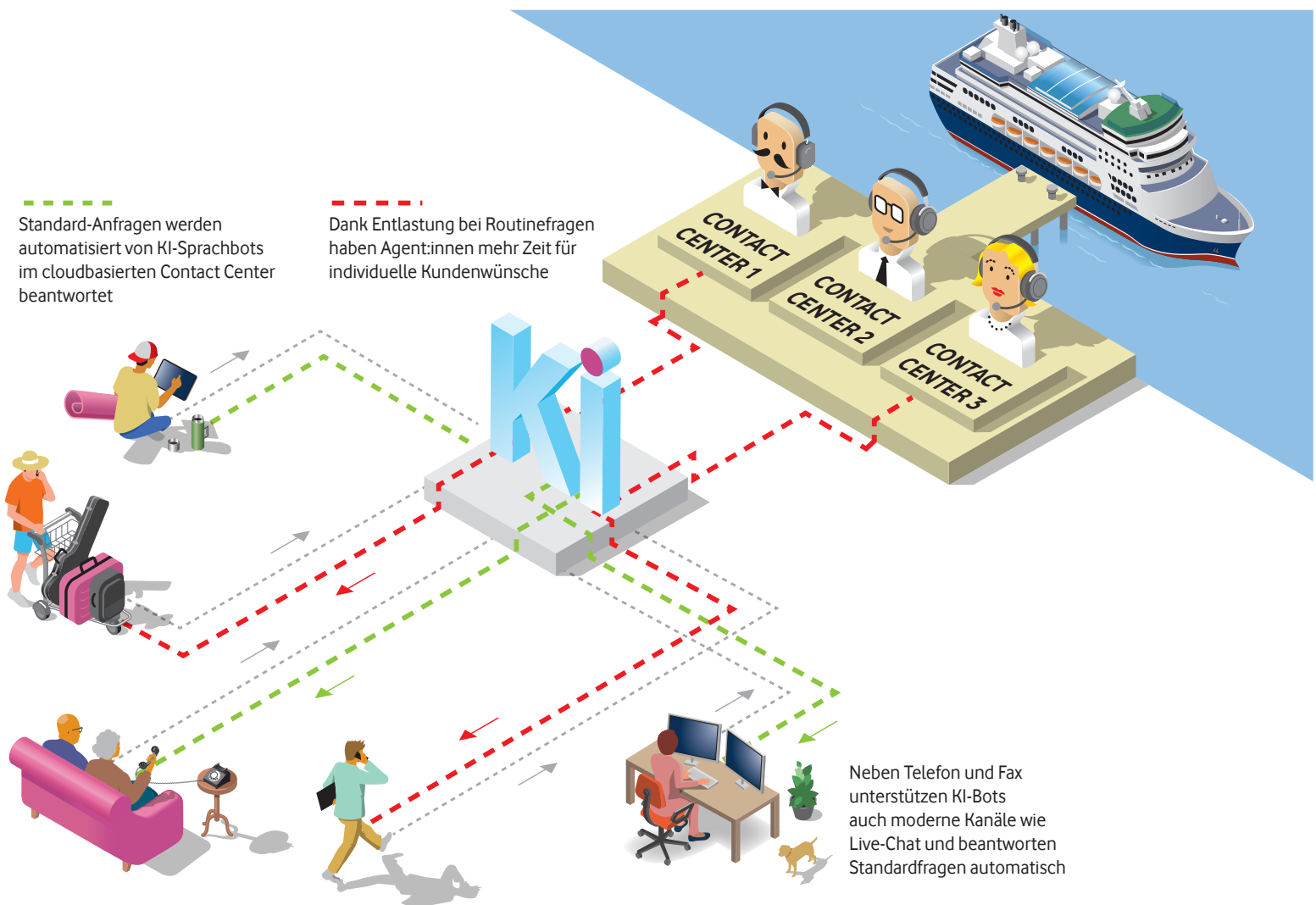


Die Unterstützung und Arbeitsentlastung durch die KI-Chat-Bots und -Sprach-Bots verschafft den Agent:innen in den Contact-Centers von nicko cruises mehr Zeit, um sich mit individuellen Anliegen der Kunden und vertriebsrelevanten Themen zu beschäftigen.

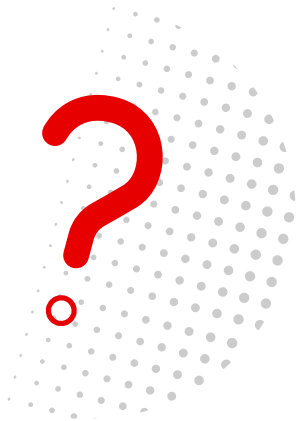
Auf einem Bild:

Cloudbasierte Contact-Center mit KI-Chat-und Sprach-Bots

In drei, über Deutschland verteilten Contact-Centers stehen die Agent:innen von nicko cruises für Anliegen ihrer Kunden zur Verfügung. Unterstützt werden sie dabei von einer cloudbasierten Contact-Center-Lösung, die KI-gestützte Chat- und Sprach-Bots auf allen Kommunikationskanälen integriert. Das Training der KI erfolgte mit Daten aus einer internen Wissensdatenbank, Werbe- und Verkaufsdokumenten sowie Informationen aus dem Buchungssystem von nicko cruises. Abgebildet wurden dabei gezielte Use Cases wie beispielsweise Fragen zu Unterlagen- versand oder Zahlungsinformationen.



FÜNF FRAGEN AN ANDREAS GRASBERGER



Andreas Grasberger, CTO und Prokurist der nicko cruises Schiffsreisen GmbH, ist nicht nur für die IT des Unternehmens, sondern auch für die technische Implementierung neuer Technologien verantwortlich.

Was hat Ihr Unternehmen veranlasst, beim Ausbau Ihrer Contact-Center auf KI-Unterstützung zu setzen.

Andreas Grasberger: Künstliche Intelligenz ist in der gesamten Tourismus-Branche ein Riesenthema. Sie gibt uns die Chance, unsere Mitarbeitenden zu entlasten und unsere Prozesse effizienter zu gestalten, gleichzeitig aber ein hohes Maß an Kundenservice zu bieten.

Wie funktioniert das konkret?

Andreas Grasberger: Ein Großteil der Anfragen, die unsere Gäste über verschiedene Kommunikationskanäle an uns richten, betrifft wiederkehrende Standardthemen – etwa zu Zahlungsmodalitäten oder zum Status der Reiseunterlagen. Wenn es gelingt, diese Anfragen automatisiert zu beantworten, ohne dass die Kund:innen dies als Nachteil empfinden, gewinnen unsere Agent:innen wertvolle Zeit. Diese können sie nutzen, um sich noch intensiver um individuelle Anliegen oder vertriebsrelevante Themen zu kümmern.

Was war erforderlich, um solche Standard-Themen an KI-Chat-Bots und KI-Sprach-Bots auszulagern?

Andreas Grasberger: Die KI-Bots mussten auf unsere Themen und Inhalte trainiert werden. Dazu standen interne Datenquellen wie unsere Wissensdatenbank, Werbe- und Verkaufsdokumente sowie Informationen aus unserem Buchungssystem zur Verfügung. Nach Abschluss des Trainings haben wir die KI-Unterstützung schrittweise im Probetrieb eingeführt. Zunächst wurden rund fünf Prozent der Anfragen an die KI weitergeleitet. Nach einem zwischenzeitlichen Feintuning der Lösung haben wir den Anteil auf zehn Prozent erhöht. Die Einführung wurde kontinuierlich durch Analysen zur Beratungsqualität und Kundenzufriedenheit begleitet und überprüft.

Hat die Lösung Ihre Erwartungen erfüllt?

Andreas Grasberger: Absolut. Die KI-Chat-Bots und Sprach-Bots bringen unseren Agenten eine spürbare Entlastung. Mithilfe der von Vodafone und Vier realisierten Lösung konnten wir die Zufriedenheit unserer Kunden sowie unserer Mitarbeitenden klar steigern. Wir denken nun schon über Erweiterungen nach, um etwa auch komplexere Kundenanliegen wie die Zubuchung von Leistungen oder Adressänderungen zu automatisieren.

Wie bewerten Sie darüber hinaus die alltägliche Zusammenarbeit mit Vodafone und Vier?

Andreas Grasberger: Mit dem Austausch mit beiden Partnern sind wir ausgesprochen zufrieden – es steht jederzeit ein persönlicher Kontakt zur Verfügung, der unser Geschäft kennt und versteht, und die bei uns eingesetzten Lösungen vollständig überblickt.

Auf einen Blick:

„Mithilfe von Vodafone und Vier konnten wir die Zufriedenheit unserer Kunden sowie unserer Mitarbeitenden klar steigern.“

ANDREAS GRASBERGER,
CTO UND PROKURIST
NICKO CRUISES SCHIFFSREISEN GMBH

Die Vorteile der Lösung:

- **Hohe Kundenzufriedenheit und optimaler Service** durch zentrale Steuerung.
- **Top-Verfügbarkeit und Erreichbarkeit** durch Bereitstellung rund um die Uhr sowie Einbindung von Mitarbeiter:innen auch im Homeoffice
- **Effizient und kostengünstig.** Volle Kostenkontrolle, da keine Eigeninvestitionen, Betriebs- oder Wartungskosten anfallen.
- **Skalierbarkeit des Contact Centers** und dynamische Anlagengröße möglich.
- **KI-Chat- und Sprach-Bots entlasten die Agent:innen** und schaffen Freiräume für persönliche Beratung und vertriebsrelevante Aufgaben.

Mit KI-gestütztem Cloud Contact Center nehmen Sie Bestellungen und Anfragen über alle Kanäle entgegen, steuern die Kommunikation zentral und optimieren Ressourcen – für kürzere Wartezeiten, bessere Anrufverteilung und höhere Kundenzufriedenheit.

Jetzt kostenlos beraten lassen unter **0800/44 40 65 57 58** oder [hier](#) Rückruf vereinbaren.



Cloud Contact Center mit KI-Unterstützung

KI-Bots unterstützen Ihr Unternehmen dabei, Kundenanfragen rund um die Uhr automatisiert und abschließend zu bearbeiten – unabhängig vom gewählten Kommunikationskanal, ob per Telefon, Chat, E-Mail oder Social Media. FAQs oder sprachbasierte Systeme lassen sich nahtlos mit Ihren CRM-Systemen verknüpfen. So erhalten Ihre Kund:innen schnell und unkompliziert die gewünschten Informationen.

Mehr Infos [hier](#).