



Smart Call Center Orchestration & Customer Rebooking Flow

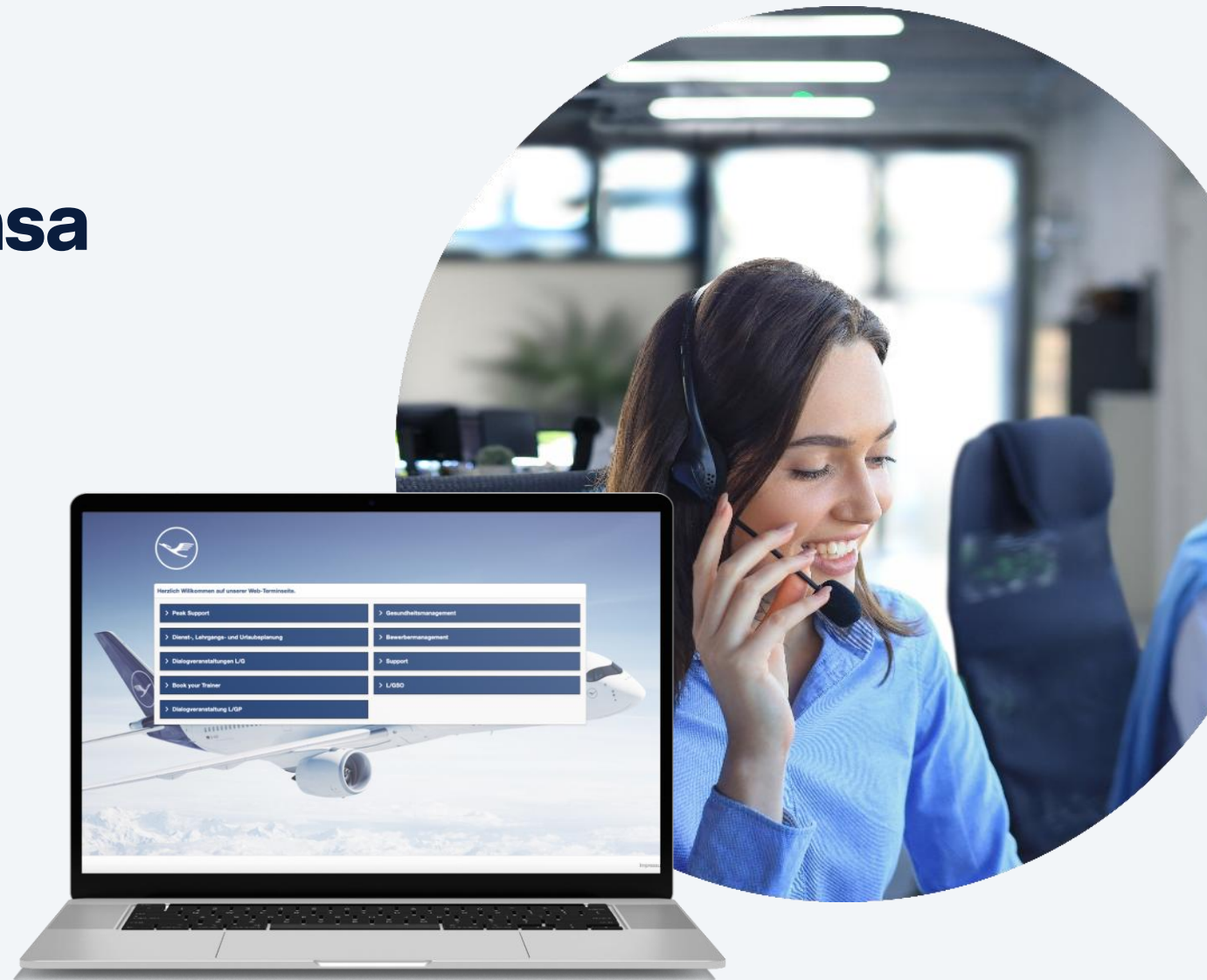
Digitale Werkzeuge für intelligente Rebooking Prozesse,
Workload Reduzierung und ein verbessertes
Serviceerlebnis.

B.I.C. GmbH
Am Farmböddel 7a
D- 24623 Großenaspe

www.cleverq.de
info@cleverq.de
+49 (0)4327 25398 30

cleverQ Inc.
851 Ne 1st Ave Miami, FL 33132-1842
(Paramount Miami World Center)

www.cleverq.us
info@cleverq.us
786-709-9550



Zentrale Herausforderungen im Bereich Flight Rebooking

Flugstreichungen und Überbuchungen führen zu hohem manuellem Aufwand für das zuständige Personal, belasten die Mitarbeiterzufriedenheit und können sowohl Customer Experience als auch Servicequalität beeinträchtigen.

- Mitarbeiter müssen Kunden mehrfach pro Tag für Rebookings kontaktieren
- Hoher Aufwand, geringe Erfolgsquote bei Erstkontakt
- Keine zentrale Buchungs-/Kommunikationsstruktur für proaktive Kundenansprache



cleverQ Self-Booking Portal

Schaffen Sie planbare Serviceprozesse

Die Idee hinter dem cleverQ Self-Booking Portal ist so einfach wie effektiv:

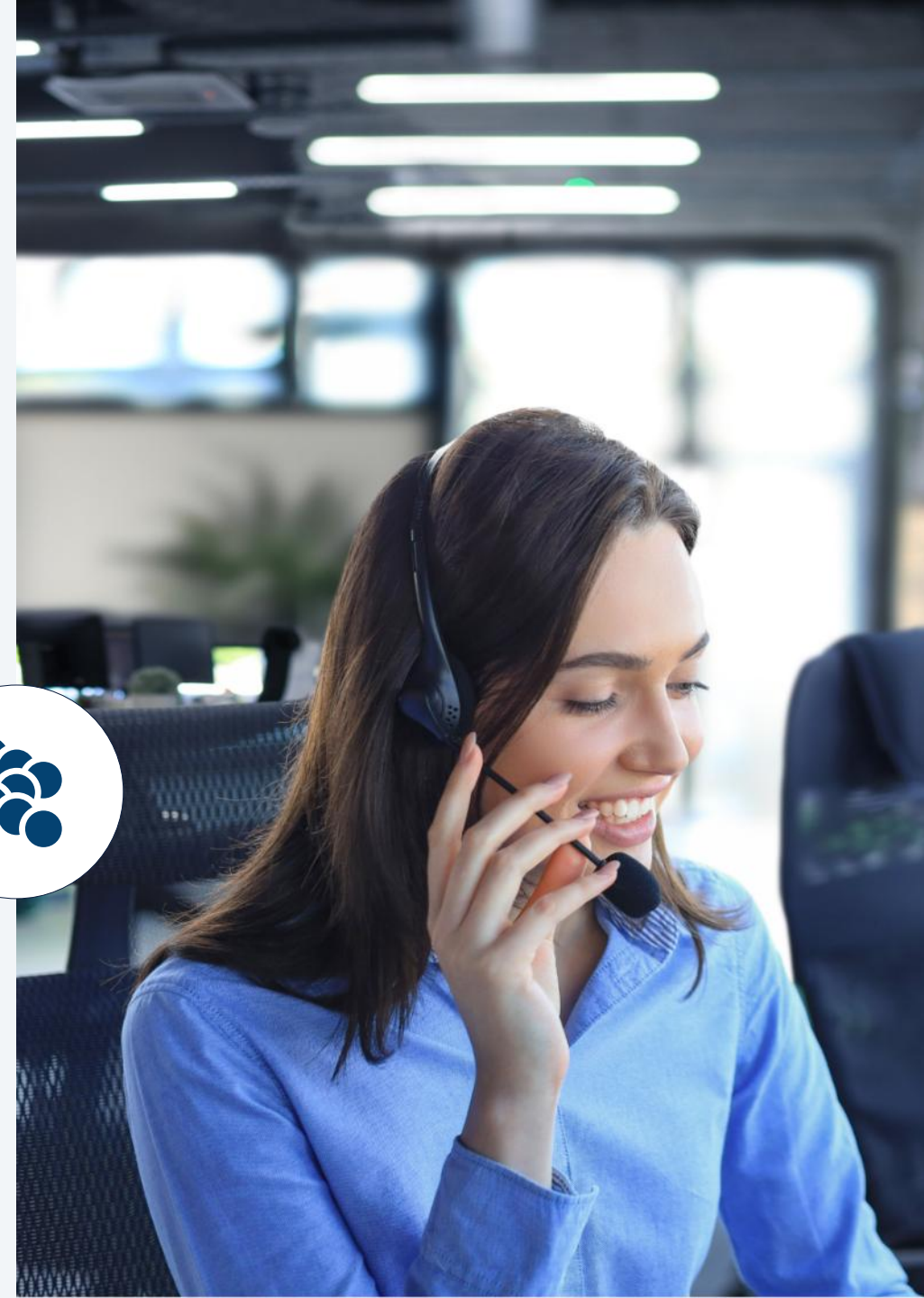
- Einfach Link/SMS schicken,
- **Rückruf-Slot buchen lassen**, fertig!
- Keine Anrufe, keine Warteschleifen, kein Agenten-Pingpong.



cleverQ Self-Booking Portal

Schaffen Sie planbare Serviceprozesse

- **Callcenter-Automatisierung:**
Tickets werden direkt an Agenten verteilt, mit Reminder.
- **Videotelefonie & Integration:**
Gespräche optional via cleverQ-Video oder bestehender Tools (Teams, Zoom, Webex).
- **Kundenzentriert:**
Zeitsparend, planbar, freundlich – statt mehrfachem Cold-Call.
- **Sprache & Konfiguration:**
Multi-Sprachfähig, 100% konfigurierbar für Stationen & Zielgruppen.



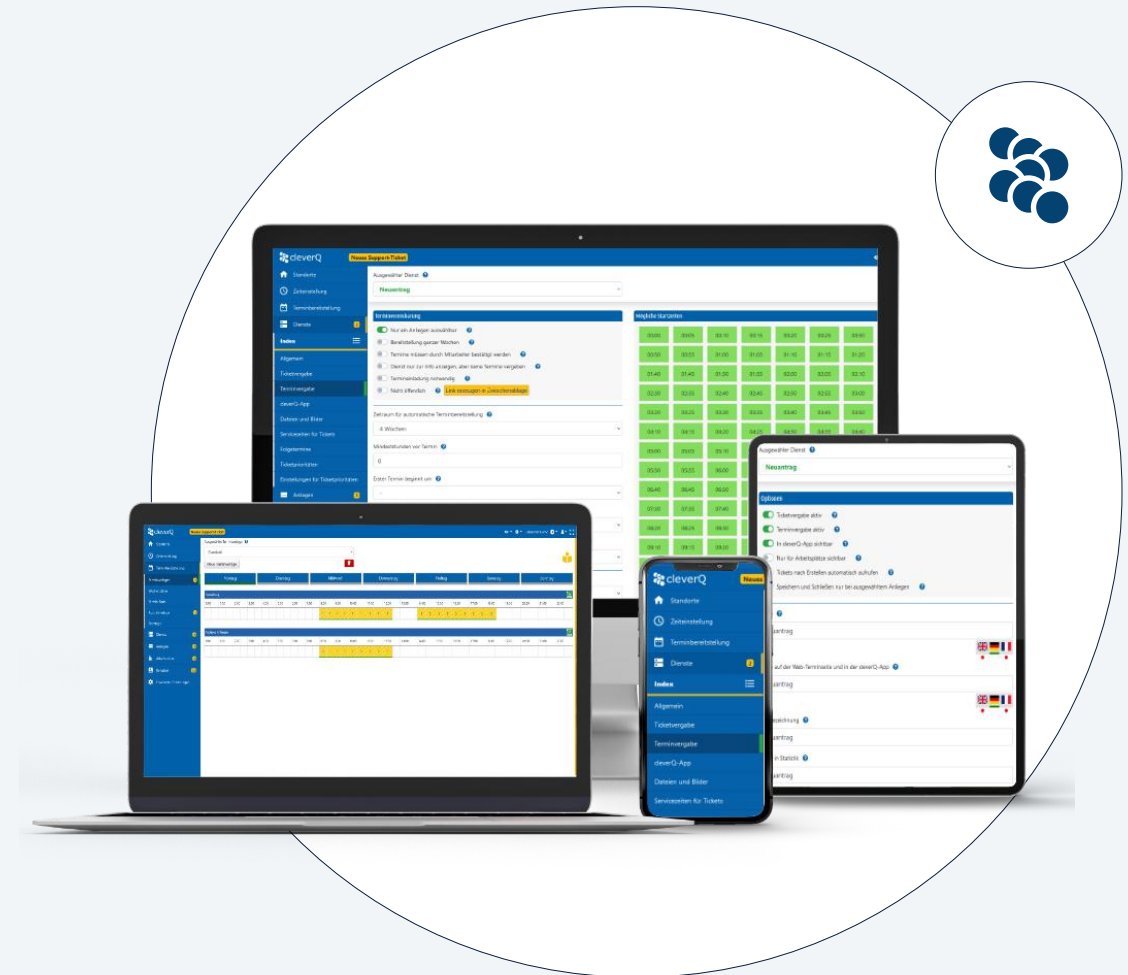
Vorteile aus Sicht Lufthansa Group

- **Kundenerlebnis:**
Proaktive Kommunikation, einfache Terminwahl
- **Effizienz:**
Reduziert Zeitaufwand pro Umbuchung um >50 %
- **Mitarbeiter:**
Planbare Gesprächszeiten, weniger Stress
- **Skalierbarkeit:**
Zentrale Lösung für alle Stationen weltweit
- **Flexibilität**
Video, Audio oder Rückruf – kundenspezifisch
- **Rollout**
System ist sofort einsatzbereit, DSGVO-konform, multilingual



Self Booking Portal Features

- Intuitive Agenten-Oberfläche (Desktop & Mobile)
- Kundenseitiger Slot-Buchungsprozess
- Rückruf-Automation + Eskalationslogik
- Umfragen & Bewertung nach Gespräch
- Live-Dashboard für Supervisor & Reporting

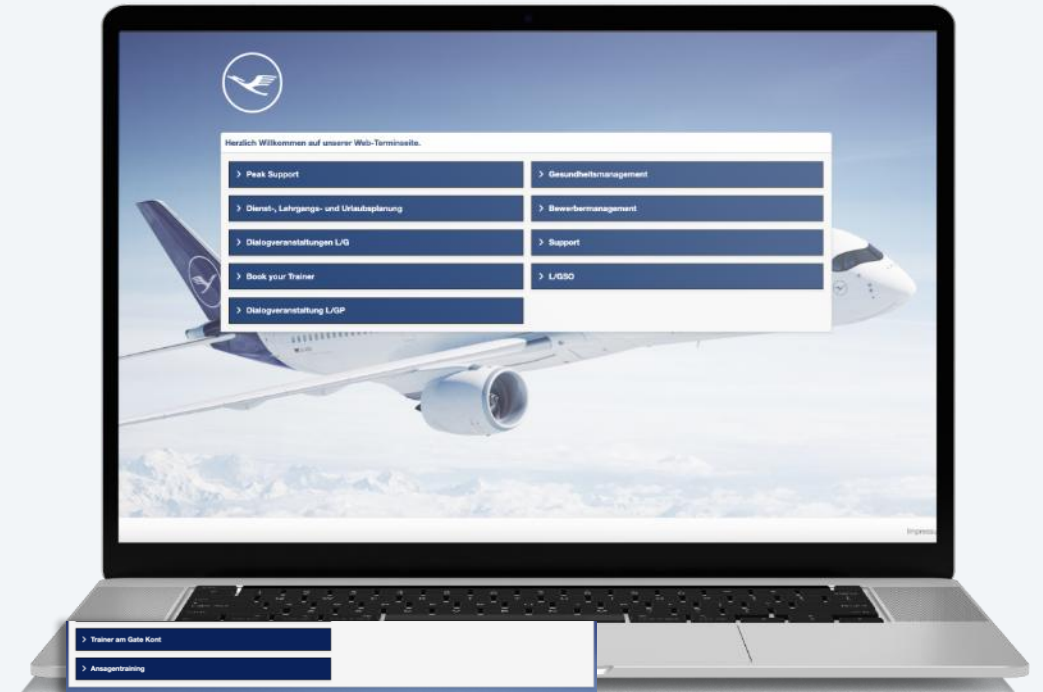


Vorhandene cleverQ Integration

Lufthansa

An den Hauptstandorten Frankfurt und München setzt Lufthansa unsere Lösung zur Koordination interner Mitarbeiter ein.

Mitarbeiter buchen über Web oder App Termine bei verschiedenen internen Dienstleistern.



Neuen Terminpunkt wählen

Ihre Sitzung läuft ab in: 00:11:25

Bitte geben Sie nun Ihre persönlichen Daten ein.

Ihre Daten werden nach Ihrem Termin automatisch von cleverQ gelöscht.

Vorname * Nachname (optional)

PK-Nummer * Abteilung (optional)

E-Mail Adresse (optional) E-Mail Adresse wiederholen (optional)

Handynummer (optional) Angabe Flugnummer / gewünschter Flug *

Zusammenfassung:

Trainer am Gate InterKont

am 18.07.2025 um 08:00 Uhr

Zustimmen *

☐ Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten für die virtuelle Buchung und Nachverfolgung eines Termins bei der L/GSC genutzt und gemäß der EU-DSGVO verarbeitet werden.

Bitte wählen Sie Ihren gewünschten Tag:

Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
15	16	17	18	19	20

Jul 2025

Sie die gewünschte Uhrzeit:

Freitag, 18. Jul 2025			
08:00	08:15	08:30	08:45
09:00	09:15	09:30	09:45
10:00	10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30	11:45
13:00	13:15	13:30	13:45
14:00	14:15	14:30	14:45
15:00	15:15	15:30	15:45

Keine Termine vorhanden ☐ Termine vorhanden ☐



Smart Call Center Orchestration & Customer Rebooking Flow

Digitale Werkzeuge für intelligente Rebooking Prozesse,
Workload Reduzierung und ein verbessertes
Serviceerlebnis.

B.I.C. GmbH
Am Farmböddel 7a
D- 24623 Großenaspe

www.cleverq.de
info@cleverq.de
+49 (0)4327 25398 30

cleverQ Inc.
851 Ne 1st Ave Miami, FL 33132-1842
(Paramount Miami World Center)

www.cleverq.us
info@cleverq.us
786-709-9550

