

## Presseinformation

### Voice over IP mit Swyx

## Telefon-Warteschleifen abgeschafft

ROI schon am ersten Tag

Timken GmbH nimmt Anrufe innerhalb von wenigen Sekunden entgegen

*Ratingen/Haan/Dortmund/Aachen* - Lange Warteschleifen am Telefon müssen mit modernen PC-Lösungen nicht sein. Das beweist jetzt die Timken Germany GmbH aus Haan. Die deutsche Niederlassung der Timken Company aus Canton (Ohio, USA) hat die alte Telefonanlage gerade durch eine software-basierte Voice-over-IP-Lösung der bluvo AG aus Ratingen ersetzt. 98 Prozent der Anrufe werden jetzt in maximal dreißig Sekunden angenommen. Den Return on Investment (ROI) hat die Anlage bereits am ersten Tag erreicht.

Telefon-Warteschleifen nerven Verbraucher und lassen bei einigen wenigen Konzernen die Kasse klingeln. Doch jedem Mittelständler, der in echtem Wettbewerb steht, treibt langes Klingeln Schweißperlen auf die Stirn. Er weiß: Wenn ein Telefon zu lange klingelt, ärgert sich gerade ein Kunde oder geht gleich zum Wettbewerber.

Die Kunden der Timken Germany GmbH, einem der führenden Hersteller von Wälzlagern weltweit, „haben komplexe Anforderungen und erwarten kompetente Ansprechpartner“, schildert der IT-Verantwortliche Axel Schultz. Timken kann es sich nicht leisten, sie warten zu lassen oder in die Warteschleife zu schicken. Kundenzufriedenheit ist oberstes Ziel - die Geschwindigkeit, mit der Anfragen beantwortet werden, eine Messlatte des Unternehmenserfolgs.

### **Die alte Anlage: Zu langsam, zu behäbig, zu kompliziert**

Die analoge Telefonanlage, mit der Timken bis Ende letzten Jahres gearbeitet hat, genügte diesen Ansprüchen nicht mehr. Die Mitarbeiter mussten zu lange nach Telefonnummern suchen und wussten nicht, welcher Kollege gerade erreichbar war. Die Kunden warteten derweil in der Warteschleife. Wenn Umstellungen an der Anlage vorgenommen werden mussten, dauerte es Tage, bis die Wartungsfirma für teures Geld einen neuen Anschluss einrichtete oder die Änderungen vornahm. Zu kompliziert für den Alltag, zu behäbig für die Mitarbeiter, zu langsam für die Kunden. „Als die Beschwerden der Mitarbeiter über die alte Telefonanlage immer lauter wurden“, sagt Axel Schultz, „haben wir die alte Telefonanlage durch eine moderne Voice-over-IP-Lösung von der bluvo AG aus Ratingen ersetzt“. Jetzt geht kein Anruf mehr verloren und die Mitarbeiter sparen auch noch jede Menge Zeit.

Mit dem Wechsel entschied sich Timken nicht nur für eine moderne Voice-over-IP-Technik, sondern für eine softwarebasierte Lösung. Keine „Anlage“ mit Apparatur und kilometerlangen Kabeln, sondern die Software SwyxWare, die in die bestehende IT-Infrastruktur eingebunden wird. Sie nutzt das vorhandene Datennetz im Unterneh-

men zur Sprachübermittlung. Der bisherige Provider wurde beibehalten.

„Die Installation der Software am Arbeitsplatz ist in wenigen Minuten abgeschlossen“, erzählt Holger Blumenkamp, Vorstand der bluvo AG. „Der Übergang findet problemlos im laufenden Betrieb statt.“ Nur zwei Tage haben die Techniker von bluvo vor Ort gebraucht, um alles zu installieren und die Daten zu übertragen. An einem Freitag im Januar 2011 wurden alle Rechner heruntergefahren und neu gestartet. Nach nicht einmal 15-minütiger Pause konnten die Mitarbeiter wieder arbeiten.

### 98 Prozent der Anrufe nach maximal 30 Sekunden angenommen

Die Software merkt sich jeden Anruf, zeigt an, welcher Kunde anruft und was zuletzt mit ihm besprochen wurde. Sofort ist sichtbar, welcher Kollege gerade erreichbar ist - und wo.

Und das Schönste: Der Anschluss zieht mit dem Mitarbeiter um. Egal, an welchem Schreibtisch er sitzt, mit dem Einloggen zieht die Telefonnummer mit. Auch zu Hause oder unterwegs. Denn die Lösung der bluvo AG erlaubt auch eine Integration von mobilen Endgeräten oder Home-Office-Arbeitsplätzen.

Besonders erfreut dürften jedoch die Kunden sein: „98 Prozent aller Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen“, sagt der IT-Verantwortliche stolz. „Dank bluvo können wir diesen Servicegrad auch automatisch erfassen und am Monatsende auswerten“, sagt Schultz.

Die Integration in das bestehende System (auf einem Microsoft-Sharepoint-Server) hat aber noch weitere handfeste Vorteile: Anrufe können die Mitarbeiter jetzt aus jedem beliebigen Programm heraus per Mausklick tätigen. Sollten doch einmal Rückfragen auftauchen, sehen die Mitarbeiter bei Timken auf ihren Monitoren sofort, welcher Kollege gerade erreichbar ist und können verbinden oder eine Telefonkonferenz einleiten. Die Beteiligten können dabei sogar gleichzeitig an einem Dokument auf dem Sharepoint-Server arbeiten - und die Fortschritte direkt mit dem Kunden besprechen. Auch die schnellere Bearbeitungszeit erhöht die Kundenzufriedenheit.

### Das Telefon als Renditebringer

„Auch die Mitarbeiter sind viel zufriedener als früher“, erzählt Schultz. Und sie sparen Arbeitszeit. „Etwa eine Viertelstunde am Tag“, schildern die Mitarbeiter unisono.

Diese Zahl entspricht auch den Beobachtungen des unabhängigen IT-Beraters Detlev Artelt, Geschäftsführer der Firma aixvox in Aachen. Er berät mittelständische Unternehmen bei allen Fragen der Sprachautomation und der Optimierung ihrer IT für eine einheitliche Kommunikation und Zusammenarbeit. „Jeder Mitarbeiter an einem PC-Arbeitsplatz spart im Durchschnitt etwa eine Stunde jede Woche“, sagt er, „bei Vertriebsmitarbeitern oder Vieltelefonierern sogar bis zu einem halben Tag pro Woche. Das ergibt schnell ein Potenzial von einem Monatsgehalt im Jahr - je Mitarbeiter.“

Eine Projektarbeit des Berufkollegs Kaufmannsschule Krefeld ergab, dass Unternehmen mit der Umstellung auf eine Voice-over-IP-Lösung von bluvo schon im ersten Jahr erheblich sparen. Die Rechnung am

Beispiel eines Unternehmens mit 77 Mitarbeitern ergab nach Abzug der Investitionen eine Ersparnis von 1.500 Euro bei den Telefongebühren sowie von über 100.000 Euro bei Personalkosten. Und das bereits im ersten Jahr.

Aber das ist nur der geringste Teil, meint der unabhängige Berater Detlev Artelt. Das viel größere Sparpotenzial liegt nach seiner Ansicht in den effizienteren Abläufen. bluvo-Vorstand Holger Blumenkamp sieht das genauso. „Noch größer ist der Nutzen für Service und Effizienz im Unternehmen. Zufriedene Kunden sind für mittelständische Unternehmen eigentlich unbezahlbar.“

Auch für den IT-Verantwortlichen Axel Schultz ist das Leben einfacher geworden. Wenn heute ein neuer Mitarbeiter eingestellt wird, muss er nur die Software installieren und die neuen Daten eintragen. Einen überteuerten Wartungsvertrag mit wenig Gegenleistung braucht er nicht mehr. „Die Einsparungen bei den Wartungsverträgen haben die neue Anlage bereits finanziert.“

**6.392 Zeichen**  
(mit Leerzeichen, ohne Überschriften und Spitzmarke)



Der Text und umfangreiches Bildmaterial stehen Ihnen online zur Verfügung unter:  
<http://www.bluvo.de/Service/Seiten/Presse.aspx>

Abdruck frei, Belegexemplar erbeten an:  
bluvo AG  
Günther Damm  
Siemensstr. 8-10  
40885 Ratingen (NRW)



Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Günther Damm  
0221 2984829  
0151 50744185  
bluvo@guenther-damm.de

### Hintergründe zu bluvo

Die bluvo AG aus Ratingen hilft Unternehmen, effizienter zu arbeiten, Abläufe zu beschleunigen, Stress abzubauen und unnötige Kosten zu sparen, in dem sie etablierte Kommunikationstechnologien in einem Unternehmen zu einer Gesamtlösung verknüpft. „Unified Communication und Collaboration“ nennt sich das Fachgebiet, auf das sich die Ratinger spezialisiert haben.

Vereinfacht gesagt: bluvo optimiert die Zusammenarbeit, reduziert überflüssige Tätigkeiten und beschleunigt Geschäftsprozesse. Mitarbeiter sind besser erreichbar, die Kommunikation mit Kunden wird besser. „Außendienstmitarbeiter können dank unserer Arbeit leicht eine Stunde Arbeitszeit jeden Tag sparen“, schätzt bluvo-Vorstand und -Gründer Marcus Vogel. „Selbst im Büro oder Innendienst sparen Mitarbeiter schnell zwei Stunden wöchentlich. Man kann sich leicht ausrechnen, was das schon bei zehn Mitarbeitern im Jahr bedeutet.“ Nicht nur aus wirtschaftlicher Sicht: Mitarbeiter, die nicht jede Information suchen müssen, arbeiten mit größerer Zufriedenheit und weniger Stress.

Marcus Vogel hat das Unternehmen 1992 zusammen mit seinem Partner Holger Blumenkamp gegründet, zunächst als GbR. Noch immer führen die Inhaber das Unternehmen. Damit ist bluvo in dieser Branche ein „Traditionsunternehmen“. 2010 beschäftigte das Unternehmen 25 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von 2,5 Millionen Euro. Angefangen hat bluvo als Vollanbieter, hat sich inzwischen jedoch auf „Unified Communications and Collaboration“ (UCC) spezialisiert. Kern jeder UCC-Strategie von bluvo ist eine moderne Voice-over-IP-Telefonanlage, als Grundlage der gesamten Firmenkommunikation.