

### Wenn das Telefon Umsatz kostet

## Timken GmbH beweist: Telefon-Warteschleifen müssen nicht sein

ROI schon am ersten Tag

Mit Lösungen aus Ratingen in wenigen Sekunden verbunden

*Ratingen/Haan/Dortmund/Aachen* - Lange Warteschleifen am Telefon müssen 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 Computerlösung der bluvo AG aus Ratingen ersetzt. 98 Prozent der Anrufe werden jetzt spätestens nach 30 Sekunden angenommen. Den Return on Investment (ROI) hat die Anlage bereits am ersten Tag erreicht.

Jeder Kunde kennt den Fall: Er ruft bei einem Unternehmen an, wartet Minuten bis jemand abhebt oder muss „auf den nächsten freien Mitarbeiter“ warten und wird schließlich in endlosen Warteschleifen von einem Sachbearbeiter zum nächsten verbunden. Die Bundesregierung will deshalb kostenpflichtige Wartezeiten vor Beginn des Gesprächs verbieten. Doch bis es soweit ist, muss erst noch der Bundestag zustimmen. Dann beginnt die Übergangszeit - und es dauert noch einmal ein Jahr bis die Wartezeiten wirklich kostenlos sein werden.

Was Verbraucher nervt, lässt bei Telekommunikationskonzernen die Kasse klingeln. Doch jedem Mittelständler, der in echtem Wettbewerb steht, treibt langes Klingeln Schweißperlen auf die Stirn: Wenn irgendwo in seinem Unternehmen ein Telefon zu lange klingelt, ärgert sich gerade ein Kunde oder geht gleich zum Wettbewerber.

Für Timken, einen der führenden Hersteller von Wälzlagern weltweit, wäre das eine Katastrophe. Die 65 Mitarbeiter in Haan betreuen das nationale und internationale Ausrüstungs- und Ersatzteilgeschäft für vielfältige Anwendungen: „Wer Wälzlager für eine Windkraftanlage oder ein Stahlwerk benötigt, will sofort den richtigen Mitarbeiter an der Strippe haben“, schildert der IT-Verantwortliche Axel Schultz. Die Kunden haben komplexe Anforderungen und erwarten kompetente Ansprechpartner. 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 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 neue Mitarbeiter kamen, jemand seinen Arbeitsplatz im Haus wechselte oder nach Heirat einen neuen Nachnamen hatte, dauerte es Tage, bis die Wartungsfirma den An-

schluss für teures Geld einrichtete oder umstellte. 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, „entschied sich das Unternehmen für einen radikalen Schnitt.“ Timken hat die alte Telefonanlage durch eine moderne Computer-Lösung von der bluvo AG aus Ratingen ersetzt. Jetzt geht kein Anruf mehr verloren und die Mitarbeiter sparen auch noch jede Menge Zeit.

## 98 Prozent Anrufe nach maximal 30 Sekunden angenommen

Das neue System besteht nicht mehr aus einer „Anlage“ mit großer Apparatur im Keller und kilometerlangen Kabeln, sondern aus einer Software der Firma Swyx in Dortmund, die in die bestehende IT-Infrastruktur eingebunden wird. Sie nutzt das vorhandene Datennetz im Unternehmen zur Sprachübermittlung mittels „Voice over IP“ (VoIP). Der bisherige Provider wurde beibehalten.

„Wir haben die neuen Telefone direkt am PC angeschlossen“, erzählt Holger Blumenkamp, Vorstand der bluvo AG. „Die Installation der Software am Arbeitsplatz ist in wenigen Minuten abgeschlossen. 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 kurzer Pause konnten die Mitarbeiter wieder arbeiten.

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.

Ganz egal, an welchem Schreibtisch er sitzt: Seine Telefonnummer ist immer dort, wo er gerade eingeloggt ist. Auch zu Hause oder unterwegs. Denn die Lösung der bluvo AG erlaubt auch eine Integration von mobilen Endgeräten oder Home-Office-Arbeitsplätzen. Anrufe können die Mitarbeiter jetzt aus jedem beliebigen Programm heraus per Klick auf Namen oder eine Telefonnummer tätigen.

Besonders erfreut dürften jedoch die Kunden sein: „98 Prozent aller Anrufe werden nach spätestens 30 Sekunden angenommen“, sagt der IT-Verantwortliche stolz. „Dank bluvo können wir diesen Servicegrad erfassen.“ 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 Server arbeiten. 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“, rechnet ein Mitarbeiter vor. Eine Angabe, die von den anderen bestätigt wird.

Sie 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. „Aber dieser Effekt hängt auch von anderen Faktoren ab und lässt sich nicht so leicht errechnen.“ bluvo-Vorstand Holger Blumenkamp sieht das ähnlich. Geldersparnis ist für ihn nur der vordergründige Vorteil der modernen Telefonlösungen. „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.“

## 7.212 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.