



Telefon-Warteschleifen abschaffen

Timken Germany GmbH erzielt ROI schon am ersten Tag

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

Telefon-Warteschleifen nerven Verbraucher und treiben jedem Mittelständler Schweißperlen auf die Stirn. Er weiß: Wenn ein Kunde zu lange warten muss, legt er auf – oder geht gleich zum Wettbewerber.

Für die Timken Germany GmbH, einem der führenden Hersteller von Wälzlagern weltweit, wären lange Wartezeiten eine Katastrophe. „Wer Wälzlager für eine Windkraftanlage oder ein Stahlwerk benötigt, will sofort den richtigen Mitarbeiter am Apparat haben“, schildert der IT-Verantwortliche Axel Schultz. Die Kunden haben kom-

plexe Anforderungen und erwarten kompetente Ansprechpartner. Kundenzufriedenheit ist oberstes Ziel – das Tempo, mit der Anfragen beantwortet werden, eine Messlatte des Unternehmenserfolgs.

Die analoge Telefonanlage, genügte diesen Ansprüchen nicht mehr. Die 65 Mitarbeiter mussten zu lange nach Telefonnummern suchen und wussten nie, welcher Kollege erreichbar war.

Zu kompliziert für den Alltag, zu behäbig für die Mitarbeiter, zu langsam für die Kunden. *Fortsetzung ... >*

Effekte

TIMKEN

Where You Turn

- 98 Prozent aller Anrufe in maximal 30 Sekunden angenommen
- 15 Minuten Zeitersparnis je Tag und Mitarbeiter
- Teurer Wartungsvertrag eingespart
- Schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen
- Zufriedenere Kunden und Mitarbeiter

bluvo ist Swyx Gold Partner



Das Telefon als Renditebringer

> „Als die Beschwerden der Mitarbeiter immer lauter wurden“, sagt Schultz, „haben wir die alte Telefonanlage durch eine moderne Lösung von bluvo ersetzt“. Timken entschied sich für eine softwarebasierte Lösung von Swyx. Keine „Anlage“ mit Apparatur und kilometerlangen Kabeln. Die Software wird in die bestehende IT-Infrastruktur eingebunden.

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 wurden alle Rechner heruntergefahren und neu gestartet. Nach nicht einmal 15-minütiger Pause konnten die Mitarbeiter weiter arbeiten.

98 Prozent der Anrufe in maximal 30 Sekunden angenommen

Besonders erfreut sind die Kunden: „98 Prozent aller Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden angenommen“, sagt der IT-Verantwortliche stolz.

Die Software zeigt an, welcher Kunde anruft und was zuletzt mit ihm besprochen wurde. Egal, an welchem Schreibtisch der Mitarbeiter sitzt, die Telefon-

nummer zieht mit ihm um. Auch nach Hause oder ins Auto. Die Lösung der bluvo AG erlaubt eine Integration von mobilen Endgeräten oder Home-Office-Arbeitsplätzen.

Die Integration in das bestehende System hat weitere handfeste Vorteile: Anrufe können die Mitarbeiter jetzt aus jedem beliebigen Programm heraus per Mausclick tätigen. Sollten einmal Rückfragen auftauchen, sehen sie auf ihrem Monitor, welcher Kollege erreichbar ist und können mit einem Klick eine Telefonkonferenz einleiten. Die Beteiligten können dabei sogar gleichzeitig an einem Dokument arbeiten. Die schnellere Bearbeitungszeit erhöht die Kundenzufriedenheit noch einmal.

„Die Mitarbeiter sind zufriedener“, berichtet Schultz. Und sie sparen Arbeitszeit. „Etwa eine Viertelstunde am Tag“, schildern die Mitarbeiter. Diese Zahl entspricht auch den Beobachtungen des unabhängigen IT-Beraters Detlev Artelt, Geschäftsführer der Firma aixvox in Aachen. „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. Das ergibt schnell ein Potenzial von einem Monatsgehalt im Jahr



Kabel weg. Axel Schultz und die Reste der alten TK-Anlage

– je Mitarbeiter.“

bluvo-Vorstand Holger Blumenkamp ergänzt: „Noch größer ist dann der Nutzen für Service und Effizienz. Der ist aber nicht so leicht zu beziffern.“

Auch für den IT-Verantwortlichen Axel Schultz ist das Leben einfacher geworden. Einen überkauften Wartungsvertrag mit wenig Gegenleistung braucht er nicht mehr. Änderungen nimmt er selbst in minutenschnelle vor. „Die Einsparungen bei den Wartungsverträgen haben die neue Anlage bereits finanziert.“

Axel Schultz und Holger Blumenkamp demonstrieren, wie leicht die Umstellung auf die neue Telefonlösung war.



bluvo 
einfach mehr erreichen

bluvo AG

Siemensstraße 8-10

40885 Ratingen

Telefon +49 (2102) 7315-444

Telefax +49 (2102) 7315-799

e-Mail bluvo@bluvo.de

www.bluvo.de