

Rationalisierung im Büro

Effizienter und günstiger arbeiten mit einfacher IT

bluvo aus Ratingen hilft mittelständischen Unternehmen in NRW

Ratingen - Wenn mittelständische Unternehmen in Nordrhein-Westfalen mit einfachen IT-Anwendungen effizienter und kostensparender arbeiten wollen, wenden sie sich an die bluvo AG aus Ratingen. Die 25 Mitarbeiter des IT-Systemhauses sondieren den Markt kontinuierlich nach technischen Neuerungen, mit denen Unternehmen die PC-Arbeit rationalisieren können. Im Vordergrund steht die Zusammenführung von Kommunikation und Informationen. Unternehmen sind mit den Anwendungen von bluvo besser erreichbar, verbessern ihren Service, beschleunigen interne Abläufe und sparen die Investitionskosten in den meisten Fällen schon im ersten Jahr wieder ein.

Computer sind heute das Rückgrat jedes Unternehmens. Während die Produktion weitestgehend rationalisiert ist, nutzen die meisten Unternehmen das Potenzial der IT in den Büros noch nicht einmal annähernd. Noch immer verbringen Mitarbeiter mehrere Stunden wöchentlich mit der Suche nach Informationen, noch immer gehen Anrufe „verloren“ oder ärgern sich Kunden, weil sie von Pontius zu Pilatus verbunden werden. Die bluvo AG aus Ratingen hilft dabei, die Effizienz zu erhöhen, Abläufe zu beschleunigen, Stress abzubauen und unnötige Kosten zu sparen, indem 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.

Wenn das Telefon Umsatz kostet

Marcus Vogel hat das Unternehmen 1992 zusammen mit seinem Partner Holger Blumenkamp gegründet, zunächst als GbR. Noch immer führen sie Inhaber des Unternehmens und führen das operative Geschäft. 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, sich aber inzwischen 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.

„Jeder Kunde kennt den Fall“, schildert Marcus Vogel: „Er ruft bei einem Unternehmen an, aber niemand hebt ab, oder er wird in endlosen Warteschleifen von einem zum anderen verbunden. Der zuständige Sachbearbeiter ist gerade nicht da, der Empfang macht Mittagspause. Jeder Unternehmer weiß, dass er gerade einen Kunden verliert, wenn das Telefon klingelt und niemand abhebt.“

Das ist mit modernen Telefonanlagen mittels „Voice over IP“ (VoIP), zum Beispiel von Swyx, wie bluvo sie einsetzt, nicht mehr nötig. Die nutzen das vorhandene IT-Netz im Unternehmen zur Sprachübermittlung. „Das Telefon wird direkt am PC angeschlossen“, erzählt Marcus Vogel. „Die Installation der Software ist in wenigen Minuten abgeschlossen. Der Übergang findet problemlos im laufenden Betrieb statt.“ Die alte Telefonanlage verschwindet mitsamt Kabeln und Servicevertrag. Gespräche im Unternehmen, auch zwischen Standorten sind mit VoIP kostenlos.

Anschaffung amortisiert sich schon im ersten Jahr

Wichtig für den bluvo-Vorstand: „Geldersparnis ist nur ein Vorteil der modernen Telefonanlagen. Noch größer ist der Nutzen für Service und Effizienz im Unternehmen.“ Kein Anruf eines potenziellen Kunden geht verloren. Kunden werden automatisch immer mit dem richtigen Mitarbeiter verbunden, egal, wo der gerade steckt. Das System weiß, ob der Mitarbeiter gerade am Platz sitzt, im Home-Office oder mobil erreichbar ist. Jeder Mitarbeiter sieht, welcher Kunde anruft und was zuletzt mit besprochen wurde.

Auch die Suche nach Telefonnummern entfällt: Die Verbindung lässt sich per Mausklick (egal in welchem Programm) herstellen. Telefonkonferenzen werden auf die gleiche Weise einberufen. Viele Meetings werden überflüssig, einschließlich der möglichen Reisezeiten und -kosten.

Eine Projektarbeit des Berufkolleg Kaufmannsschule Krefeld ergab, dass Unternehmen mit der Umstellung auf eine Voice-over-IP-Anlage von bluvo schon im ersten Jahr erheblich sparen können. Die Rechnung am Beispiel eines mittelständischen Unternehmens aus Nordrhein-Westfalen mit 77 Mitarbeitern ergab nach Abzug der Investitionen eine Kostenersparnis von 1.500 Euro bei den Telefongebühren im ersten Jahr - und Einsparungen bei Personalkosten von über 100.000 Euro. „Das Sparpotenzial durch UCC ist aber noch viel größer“, sagt Vogel: „Auch die Informationen im Unternehmen lassen sich so vernetzen, dass jeder Mitarbeiter Arbeitszeit spart.“

Leichter zusammenarbeiten und nie mehr suchen

Mit modernen Servertechnologien (bluvo ist zertifizierter Gold-Partner von Microsoft) lassen sich alle Programme im Unternehmen so vernetzen, dass Informationen leicht zu finden und anzuwenden sind. Dateien sind so immer auffindbar und können von mehreren Mitarbeitern gleichzeitig genutzt werden. Die Informationen sind auch über verschiedene Programme hinweg nutzbar: ein Außendienstmitarbeiter kann zu Planzielen seiner Kunden per Mausklick direkt aus der Tabelle oder dem Text angerufen werden.



Weitere Bausteine einer UCC-Strategie von bluvo unterstützen das Management von Kundenbeziehungen, steuern Akquisitions- und Kommunikationskampagnen oder helfen bei der gesetzeskonformen Archivierung von Dokumenten.

Full-Service von der Analyse bis zur Entsorgung

bluvo analysiert die Anforderungen in Unternehmen individuell und plant den gesamten Prozess. bluvo-Vorstand Marcus Vogel: „Wir schauen uns zunächst einmal genau an, was der Kunde überhaupt braucht. Für manche Unternehmen genügt eine gute Telefonanlage mit Voice over IP, vertriebsorientierte Firmen hilft die Steuerung der Kundenkommunikation, andere können bis zu 20 Prozent effektiver arbeiten, wenn sie voll umfassend mit UCC eingerichtet werden.“

Für Vogel besonders wichtig: Jede Lösung von bluvo lässt sich einfach im laufenden Betrieb einsetzen. „Viele Unternehmen haben mit der Einführung von ERP-System einen regelrechten Schock erlebt, weil ein Jahr lang zahlreiche Mitarbeiter gebunden waren. Das kann mit uns nicht passieren“, versichert er. bluvo übernimmt die Planung, installiert die Systeme - und gegebenenfalls auch das gesamte IT-Netz.

Wie wichtig dem Rater Unternehmen der Service für seine Kunden ist, belegt auch die Unterstützung bei der Entsorgung: „Wir begleiten die IT unserer Kunden von der ersten Analyse über die Einrichtung und der Wartung bis zum Recycling der ausgedienten Rechner“. Zusammen mit einem Partner garantiert bluvo die umweltgerechte Entsorgung - und die restlose Vernichtung aller Daten. „Wer möchte kann uns sogar zum gesetzlich geforderten Datenschutzbeauftragten machen. Wir können den Kunden und ihren IT-Verantwortlichen alle lästigen Aufgaben abnehmen.“