

Klare Zuordnung dank Internettelefonie: Spezialist für Injektionstechnik optimiert Service für ausländische Kunden!

BestPractice-IT Extract

DESOI GmbH

Industrie
64 Mitarbeiter

Ausgangssituation:

Unsortierte Annahme eingehender Anrufe aus dem Ausland

Lösung:

Integrierte VoIP-Lösung mit Anrufererkennung

Resultat:

Optimaler Kundenservice, höhere Erreichbarkeit, schnellere Abwicklung der Anfragen, Entlastung der Mitarbeiter

Kategorien:

Kommunikation, Organisation, Mitarbeiter



Die DESOI GmbH aus Kalbach bei Fulda fertigt Teile für die Bausanierung, konkret gesprochen technische Abdichtungsprodukte aller Art für Kunden im In- und Ausland. Um die Kunden im nicht deutschsprachigen Ausland optimal bedienen zu können, hat das Familienunternehmen im Kundenservice eine neue Voice-over-IP-, kurz VoIP-Anlage, implementiert.

das mittelständische Unternehmen vor allem Großkunden im In- und Ausland seine technischen Lösungen an. „Unser Exportanteil liegt heute schon bei über 50 Prozent. Daher mussten wir etwas für unsere ausländischen Kunden tun“, so Michael Engels, Geschäftsführer der DESOI GmbH. Wenn bisher beispielsweise französische Kunden angerufen hatten und der Anruf nicht von einer der beiden fließend französisch sprechenden Mitarbeiter angenommen werden konnte, war – trotz Liste mit den notwendigsten Vokabeln – keine optimale Betreuung dieser Kunden möglich. Hinzu kommt, dass diese Branche viele

In Zusammenarbeit mit:



Ob Abdichtungen gegen aufsteigende Feuchtigkeit, Tunnelabdichtungen oder Rissinjektionen jeglicher Art – seit über 30 Jahren im Handwerk tätig, bietet

Fachbegriffe mit sich bringt, die es Ungeübten schwer machen, sich in einer Fremdsprache hier korrekt auszudrücken.

Neben dem Servicegedanken war außerdem der große Zuwachs an Kunden in den letzten Jahren ausschlaggebend für eine neue IT-Lösung. In einem international agierenden und kommunizierenden Unternehmen muss man sich heute intensiv den Kunden anpassen – so die Meinung der Verantwortlichen. Abhilfe sollte ein modernes und den Anforderungen entsprechendes VoIP-System schaffen, welches die zehn Jahre alte Telefonanlage ablöst.

Funktionelle und schnell integrierbare Lösung

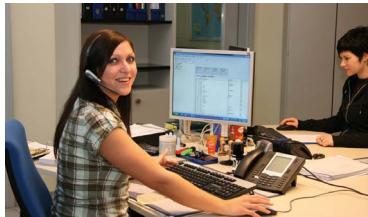
Bei der Umsetzung ging es den Verantwortlichen hauptsächlich um die Funktionalität. Diese war auch das Vergleichskriterium bei der Prüfung der Angebote verschiedener Anbieter. Am Ende entschied man sich für das des bisherigen IT-Dienstleisters. Der kannte das bestehende IT-System bereits, was die beste Voraussetzung dafür schuf, dass die VoIP-Anlage optimal in die vorhandene IT-Landschaft integriert werden konnte.

Dank einer guten Planung war die Umstellung selbst problemlos. *„Wir haben das System parallel aufgebaut – die Verkabelung war ja schon über Netzwerkkabel vorhanden. So konnte die endgültige Umstellung an einem Wochenende vorgenommen werden“*, sagt Engels. Danach wurden alle Nutzer vom Dienstleister in die neue Software eingeführt. Infolge guter Kommunikation und Vorbereitung reagierten alle Mitarbeiter entsprechend sensibel und unterstützten die Umstellung voll.

Individuelle und direkte Kundenbetreuung

Die Anlage läuft jetzt seit September 2009 ohne Hindernisse. Bei Anrufen, bei denen die Rufnummer nun mit übermittelt wird, wird die Herkunft der Nummer über die Ländervorwahl erkannt und direkt an die entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet. *„Wir merken, dass die direkte Erreichbarkeit für unsere ausländischen Kunden deutlich höher ist und die Wartezeiten durch die neue Anlage stark verkürzt sind. Das ist ein großes Plus!“*, findet der Geschäftsführer.

Damit das neue System auch intern für die Mitarbeiter noch „entspannender“ wird, arbeitet man bei der DESOI GmbH bereits daran, neben der schon vorhandenen Möglichkeit, direkt aus der Branchensoftware heraus zu telefonieren, bei Anruf direkt auch alle Daten und bisherigen Kontakte, offene Rechnungen sowie Umsätze sichtbar zu machen. (vn)



**Michael Engels,
DESOI GmbH:**

„Wir sind ein relativ junges Team, und es entspricht unserer Grundhaltung, innovativ zu agieren. Unser Lösungsansatz zeigt, wie man aus bestehenden Elementen individuelle Einzellösungen mit Zusatznutzen schaffen kann. Der positive Nutzen ist hierbei nicht nur für unsere Kunden, sondern auch intern spürbar.“

BestPractice-IT Service



VoIP-Ratgeber für den Mittelstand

Die BestPractice-IT Edition „VoIP – Voice over IP“ unterstützt Unternehmen bei der Entscheidung über den Einsatz der Telefonie über Computernetzwerke. Sie bewertet neutral und aus Mittelstandssicht Chancen, Nutzen und Einsatzbereiche und diskutiert sinnvolle Strategien für Unternehmen.

Jetzt kostenlos anfordern:
www.bestpractice-it.de