Telefonie aus der Cloud für die Wahl-Group

Was ist für ein Autohaus im Alltag entscheidend? Neben einer guten Kundenberatung vor Ort - eine schnelle Erreichbarkeit per Telefon. Aber ist die Kommunikation per Telefon noch zeitgemäß? Wird in Zeiten von unterschiedlichen Kontaktkanälen (WhatsApp, E-Mail, Chat, Social Media) tatsächlich noch über einen Telefonhörer mit Kunden kommuniziert?



Projekt:	Wahl Group Deutschland
Stadt:	Bundesweit
Branche:	Industrie, Gewerbe & Handel
Inbetriebnahme:	2022
effexx Leistungsbereich:	e-Connect
Ziel:	Zentrale Telefonie für viele Standorte
Technische Systeme:	Cloudtelefonie stimme

CLOUDTELEFONIE "STIMME"

Ein Telefoniesystem, das alle miteinander verbindet

Was ist für ein Autohaus im Alltag entscheidend? Neben einer guten Kundenberatung vor Ort - eine schnelle Erreichbarkeit per Telefon. Aber ist die Kommunikation per Telefon noch zeitgemäß? Wird in Zeiten von unterschiedlichen Kontaktkanälen (WhatsApp, E-Mail, Chat, Social Media) tatsächlich noch über einen Telefonhörer mit Kunden kommuniziert?

Die Wahl-Group entschied, ihre Kommunikationswege - gerade die Telefongespräche - durch die Umstellung auf einer Cloudlösung zu optimieren. Denn eine schnelle, verlässliche Erreichbarkeit ist in der Kundenkommunikation aller Autohäuser ein entscheidendes Servicemerkmal. Für vieles wird ein Termin telefonisch vereinbart: einen Servicecheck, einen Reifenwechsel, eine Probefahrt, ein Beratungs- oder Verkaufsgespräch.

Mit acht Marken und 29 Standorten gehört die Wahl-Group zu einer der größten deutschen Autohausgruppen und ist in drei Bundesländern tätig. Neben dem Hauptsitz in Siegen agiert sie zudem an sechs weiteren Standorten in

Südwestfalen.

Ein Telefoniesystem, das alle miteinander verbindet

Die Telefonie und Vernetzung aller Standorte benötigte ein modernes System, das neben einem zentralen Management den Mitarbeitern auch eine Lösung für das Arbeiten aus dem Homeoffice ermöglichen sollte. Vor der Umstellung hatte jede Niederlassung eine andere Lösung aufgebaut, jede Anlage basierte auf einer eigenen Konfiguration. Zudem waren die Empfangszentralen stark belastet. An den 29 Standorten sind aktuell über 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Dass bei einer so großen Beschäftigtenzahl die Telefonleitungen schon mal zum Glühen kommen, kann sich jeder vorstellen.

“Gemeinsam mit den Standortleitern haben wir ein Konzept entwickelt, mit dem die Wahl-Group nun nach zentralen und einheitlichen Standards an allen 29 Standorten in Deutschland telefonieren kann.” - Yannick Meißner, Projektleiter stimme

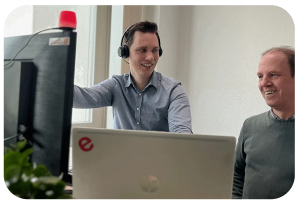
Die Anforderung an die neue Lösung lautet: Die neue Telefonlösung muss alle bestehenden Systeme miteinander vernetzen. Zudem sollten die vorhandenen und teils neu angeschafften Endgeräte und Hardware weiter nutzbar sein. Die Cloudtelefonie “stimme” erfüllte alle Ansprüche in vollem Umfang und die Entscheidung war schnell getroffen. Mit “stimme” kann die Wahl-Group nun auf ein einheitliches System für alle Anlagen mit über 700 Ports zurückgreifen, das auf einem maßgeschneiderten Call-Flow für alle Autohäuser basiert.

ZUFRIEDENE KUNDEN

Was unsere Kunden sagen

“Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitermussten mussten nicht großartig geschult werden und nur die physikalische Anlage vor Ort durch die Cloud-Lösung ausgetauscht werden. Das hat zu einem reibungslosen Ablauf beigetragen.”
Andreas Brück, Projektleiter der Wahl-Group

"Im Service ist die telefonische Erreichbarkeit entscheidend. Denn: In einem Telefonat lassen sich Dinge einfach am besten lösen. Auch unsere modernen maßgeschneiderten Technologielösungen ersetzen zukünftig nicht den persönlichen Kundenkontakt - denn Geschäfte werden immer noch zwischen Menschen gemacht.”
Andrea Kruse, Leiterin des Business-Development-Centers



Reibungslose Umstellung durch bekannte Tools

Die Cloudtelefonie “stimme” kombiniert die technischen Kapazitäten eines eigenen Rechenzentrums mit moderner Hardware von dem deutschen Hersteller innovaphone und einem selbst entwickelten Portal, welches intuitiv nutzbar ist. Die Wahl-Group arbeitete bereits mit einer lokalen innovaphone Telefonanlage. Dementsprechend war die Bedienung der Endgeräte allen vor Ort bekannt. Das vereinfachte die Umstellung enorm.

Abhilfe gegen lange Warteschleife

Ein weiterer Vorteil der neuen stimme-Telefonielösung: Die Integration eines Menüs, das Abhilfe bei langen Warteschleifen schafft, Der Anrufer erhält eine Bandansage, mit der er gezielt die gewünschte Abteilung wählen kann. So konnten die Prozesse im Anrufaufkommen der Zentralnummer des Haupthauses deutlich verschlankt werden. “Im Service ist die telefonische Erreichbarkeit entscheidend. Denn: In einem Telefonat lassen sich Dinge einfach am besten lösen,” ist Andrea Kruse, Leiterin des Business-Development-Centers, überzeugt und fügt mit einem Augenzwinkern hinzu: “Auch unsere modernen maßgeschneiderten Technologielösungen ersetzen zukünftig nicht den persönlichen Kundenkontakt - denn Geschäfte werden immer noch zwischen Menschen gemacht.”



Bildnachweis: © Wahl Group

Die Ausgangssituation:

- Unterschiedliche Anlagen pro Standort
- Individuelle Konfiguration pro Anlage
- Kein definierter Standard
- Kein zentrales Management
- Keine Lösung für Homeoffice
- Keine Übersicht über Anrufverhalten (Statistiken, etc.)
- Bei Änderungen müssen kostenintensive Tickets eröffnet werden

Unsere Lösung:

- einheitliches System für alle Anlagen
- Maßgeschneiderter Call-Flow für die Autohäuser (Entwickler Standard für alle Standorte)
- Zentrale Verwaltung via stimme Portal
- Self-Service-Portal: der Kunde kann eigenständig Änderungen vornehmen
- Lösungen für Homeoffice-Arbeitsplätze
- Erstellung von Anrufstatistiken, um die Servicequalität zu verbessern
- Über 700 Ports
- Dauer des Rollouts: 1 Jahr

Die Wahl Group
Seit mehr als 120 Jahren steht der Name Wahl für Kompetenz im Motorrad- und Automobilbereich und ist darüber hinaus der älteste, noch existierende, BMW-Händler der Welt. Mit den 29 Standorten in NRW, Hessen und Rheinland ?Pfalz sowie über 1.100 Mitarbeitern gehört die Wahl-Group zu den 20 größten Autohandelsgruppen in Deutschland. Der Stammsitz in Siegen ist der zentrale Dienstleistungspartner für alle Standorte.

Über stimme
Die stimme GmbH ist ein Joint Venture der UPONU GmbH und der effexx Unternehmensgruppe und bietet mittelständischen Unternehmen eine schlanke, kostengünstige und moderne Kommunikationslösung über die Cloud an. Die Kunden von stimme profitieren von der Infrastruktur des leistungsstarken Rechenzentrums von UPONU und der 50-jährigen Erfahrung der effexx Unternehmensgruppe im Bereich individueller Kommunikationslösungen.

Ihr Ansprechpartner

Wir beraten Sie gerne **persönlich**!
Wählen Sie dazu eine der angegeben Kontaktmöglichkeiten!



Jonas Volprecht

Vertriebsleiter Cloud & IT-Dienste

+49 271 70 95-226 jonas.volprecht@effexx.de