

Mit VISION in die ZUKUNFT

Innovation und Kundenmehrwerte
DIGITAL stärken



Projekt:

Einführung IP-Telefonie mit CTI-Lösung

PROJEKTINFO – Elektro Handwerksbetrieb mit ca. 90 Mitarbeitern
– Internationaler IT-Dienstleister mit ca. 250 Mitarbeitern

Projekt:

Einführung IP-Telefonie mit CTI-Lösung

UNTERNEHMEN

- Zwei getrennte mittelständische Unternehmen (GmbH's):
 - Elektro Handwerksbetrieb mit ca. 90 Mitarbeitern
 - Internationaler IT-Dienstleister mit ca. 250 Mitarbeitern

HERAUSFORDERUNGEN

- Strategische Neuausrichtung der Firmengruppe
- Neue Niederlassungen im Ausland
- Zusammenführung der zentralen Funktionen wie Verwaltung, Finanzen, Personal, Vertrieb
- Geänderte Kundenanforderung zur Erreichbarkeit und Kommunikationsform
- Fehlende Rufweiterleitung und Call-Centerfunktionalitäten
- Optimierung von Prozessen im Helpdesk und Vertrieb

MASSNAHMEN

- Optimierung der Netzwerk-Infrastruktur mit WLAN
- Phase I: Implementierung einer redundanten IP-Telefon-Anlage mit WLAN-Telefonie und einheitlichen Rufnummern-Gruppen
- Phase II: Implementierung CRM-System und neuer Helpdesk-Lösung
- Phase III: Einführung einer CTI-Lösung mit Integration der CRM und Helpdesk-Lösungen
- Phase IV: Einführung VIDEO-Konferenzsystem und Anbindung der weltweiten Niederlassungen

ERGEBNISSE

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch gute Erreichbarkeit der verantwortlichen Mitarbeiter
- Klare Transparenz bei Rufweiterleitungen und Verfügbarkeit der Mitarbeiter
- Deutliche Entlastung des Vertriebs-Innendienstes und der Vertriebs-Mitarbeiter
- Erhöhung der Qualität und der Reaktionszeit im Helpdesk
- Reduzierung der Reisekosten durch Videokonferenzen