1CTec Group
THINK. BETTER. BUSINESS.

BUSINESS-BESCHLEUNIGUNG FÜR EINE DER GRÖSSTEN DEUTSCHEN AUTOHAUS-GRUPPEN

Unified Communications Lösungen und Contact-Center-Software von MCA verdoppeln die Erreichbarkeit und heben Servicelevel auf ein neues Niveau

AS/point MCA Point of Communication FiManS Finanz Management Systeme ARIES mobile BOOSTRACK Sales Champions Strategy

70%
mehr Erreichbarkeit

80%
Anrufannahme in <20 Sek.

bis zu
70%
Zusatzumsatz z.B. nur in einer Abteilung an einem Standort

Für den größten Vertriebs- und Servicepartner einer führenden deutschen Premium-Automarke brechen neue Zeiten in der Kommunikation an. In einem in nur vier Monaten realisierten Projekt konnte MCA eine maßgeschneiderte Point-of-Communication Lösung umsetzen. Die UMS und UC/CTI Verteilplatzlösung verbindet 900 Benutzer und über 40 Verteilplätze automatisiert miteinander und ist direkt angebunden an die CRM-Software.

Umfangreiche Abstimmungen, Performanceanalysen und die Integration der Lösung in die vorhandene Struktur der Rechenzentren machten das Projekt selbst für das erfahrene MCA-Team zu einer Herausforderung. Die gleichzeitig an 30 Standorten eingerichtete Telefonanlage und das zugehörige Userkonzept vervollständigten den Aufgabenkatalog, den es in nur 17 Wochen zu bearbeiten galt.

Die Ergebnisse überzeugten bereits nach kurzer Zeit auf ganzer Linie. Die Erreichbarkeitsquote verdoppelte sich von 35% auf über 70% und das Servicelevel stieg auf nahezu 80%. Das heißt 80% aller Anrufe konnten innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden – u.a. auch durch eine Auslastungssteuerung über mehrere Standorte hinweg.

Mehr Kontakt mit Kunden ist hier der Schlüssel zu mehr Umsatz im After-Sales-Bereich – ob im Kfz-Servicebereich, im Kfz-Verkauf oder im Cross-Selling von Zubehör.

Der ganzheitliche Ansatz der MCA für die optimale Performance eines Unternehmens am Point-of-Communication wurde auch in diesem Fall gelebt. Schulung und Workshops für den Konzernbetriebsrat, die Erarbeitung optimaler Benutzerprofile und ein Schulungskonzept für die Key-User stellten sicher, dass die technische Lösung von Anfang an bei den Mitarbeitern auf Akzeptanz stieß.

Schulungsvideos und gemeinsam mit der Personalabteilung erarbeitete Web-Based-Trainings-Module stellen auch für zukünftige Mitarbeiter die perfekte Handhabung des Systems sicher. „Die nun im Einsatz befindliche Lösung ist – wenn man so will – die Drehscheibe der Kommunikation für das Unternehmen. Und sorgt für perfekten Informationsfluss an die Punkte, an denen die Menschen im Unternehmen Service, Sales und Support leisten.“ fasst es Michael Knauff, Geschäftsführer der MCA, zusammen.

ANFORDERUNG: KUNDENKONTAKTSTEUERUNG

IST-SITUATION

- **Telefonische Erreichbarkeit** gewünschter Ansprechpartner **nicht immer gewährleistet**
- **Qualifizierte Auswertungen** von Anrufen **nicht möglich**
- Starre Anrufverteilung aufgrund **fehlender Flexibilität** in vorh. Telefonanlage
- **Flexibilität** z.B. VIP-Skalierung **nicht möglich**
- **Faire Verteilung** der Anrufe **nicht gewährleistet**
- **Know How Transfer** zwischen Mitarbeitern (Alterspyramide) **problematisch**

AUSWIRKUNGEN

ABTEILUNGEN

VERTRIEB

- Umsatzverlust
- Margenverlust
- Kundenzufriedenheit sinkt
- Ungenaue Informationsbereitstellung
- Keine Qualitätsmessung
- Keine Steuerungselemente
- Unzufriedenheit Mitarbeiter

GESCHÄFTSLEITUNG

- Umsatzverlust
- Margenverlust
- Kundenbindung geht verloren
- Unzufriedene Mitarbeiter
- Keine Qualitätsmessung
- Keine Steuerungselemente

FALLSTUDIE: BUSINESS BOOST FÜR DEUTSCHE AUTOHÄUSER

Unified Communications und Contact-Center Lösungen von MCA verdoppeln Erreichbarkeit

MCA realisierte in nur vier Monaten eine Point-of-Communication Lösung® für den größten Partner einer deutschen Premium-Automarke. Die UMS und UC/CTI Verteilplatzlösung verbesserte die Erreichbarkeitsquote von 35 % auf über 70 % und das Servicelevel auf fast 80 %, wobei 80 % der Anrufe in 20 Sekunden angenommen wurden.

In der Welt der digitalen Transformation gilt Kommunikation 4.0 als eines der zentralen Themen. Hierbei kommt es darauf an, nicht nur schnell zu reagieren, sondern dies auch auf intelligente Art und Weise zu tun. Ein Unternehmen, das rasch handelt und umfassend informiert ist, steigert den Verkauf und die Kundenbindung gleichermaßen. Inmitten zahlreicher Kommunikationswege und den Herausforderungen von Remote-Arbeit, Personalmangel und Fachkräftemangel ist unser innovativer Ansatz entscheidend für den Unternehmenserfolg.

Autor Michael Knauff,
Dipl. Betriebswirt, Geschäftsführer

Miller Heimann Certified Sales Professional
Nutbaser Trainer