



Success Story

WEIGL-Aufzüge
hebt Kommunikation auf eine neue Ebene



Die Liftsysteme des österreichischen Unternehmens zeichnen sich durch hohe Qualität und Innovation aus. WEIGL-Aufzüge stellt über viele Jahre eine hohe Kundenzufriedenheit sicher und erweitert seinen Kundenkreis stetig. Dabei spielt optimale Kommunikation eine wichtige Rolle. Die Voraussetzungen dafür hat das ITK-Unternehmen NESKOM mit OpenScape Business von Unify geschaffen.

Anforderung

Hohe Qualität und Innovation erfordert eine passende Arbeitsumgebung. Dazu gehört eine innovative Kommunikationslösung. Auch der exzellente Kundenservice von WEIGL-Aufzüge hängt ganz entscheidend von einer reibungslosen Kommunikation ab. Diese sollte mit einer modernen Unified Communications Lösung auf eine neue Ebene gehoben werden.

Der Wechsel auf die neue Lösung sollte schnell und reibungslos erfolgen, der Kundenservice musste auch in dieser Zeit garantiert werden können.

Lösung

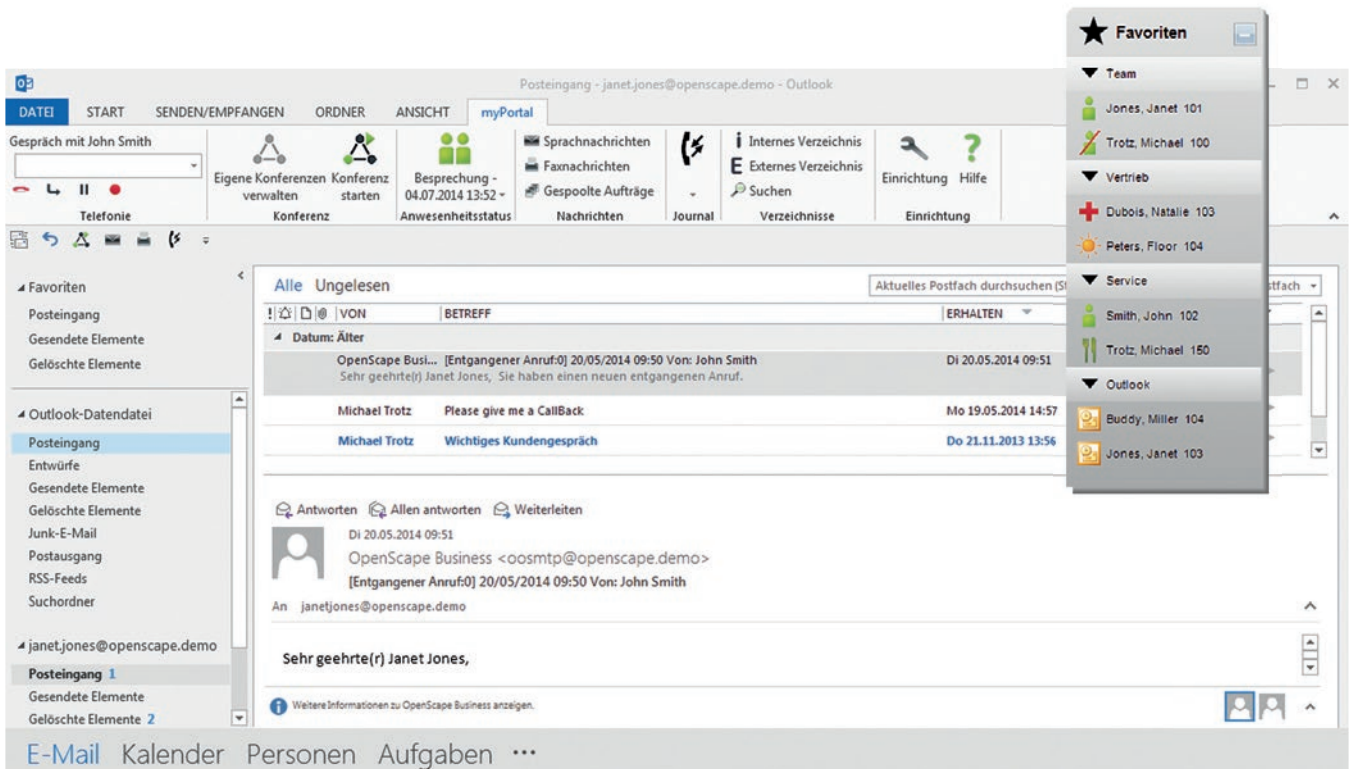
Die OpenScape Business Lösung bietet neben moderner Telefonieleistungen mit der UC Suite die gewünschten, in Outlook integrierten Unified Communications Funktionen. Diese umfassen Präsenz- und Chat-Funktion, One-Number Service, Fax, die Möglichkeit zur Gesprächsaufzeichnung und vieles mehr.

Alle wichtigen Funktionen stehen außerdem jedem Außendienstmitarbeiter mit myPortal to go direkt auf dem Smartphone zur Verfügung. So ist er kostenoptimiert und komfortabel in die Kommunikationsumgebung des Unternehmens integriert.

Nutzen

Die Präsenzanzeige ist nicht nur praktisch für die eigenen Kollegen, sondern auch die Kunden profitieren davon. Denn da die Mitarbeiter sofort sehen können, wer gerade erreichbar ist, können anrufende Kunden schnell und effizient vermittelt werden.

Mit myPortal to go kann jeder Außendienstmitarbeiter sein Telefon immer auf das passende Endgerät umleiten. Die automatischen Verfügbarkeitsansagen sind dabei gerade für Termine besonders praktisch. Mit ihnen kann der Mitarbeiter dem Anrufer schnell mitteilen, ab wann er wieder zu erreichen ist.



Qualität, Design und Innovation aus Österreich

Die Produktpalette der WEIGL-Aufzüge umfasst das gesamte Spektrum des modernen Aufzugbaus – vom Design-Personenaufzug über Lastenaufzüge bis zu Sonderkonstruktionen. Dabei steht die Marke WEIGL seit Jahrzehnten für Liftsysteme, die stets dem neuesten Stand von Qualität, Technik und Design entsprechen. Dieses hohe Niveau ist nur durch stetige, konsequente Optimierungsprozesse möglich, bei denen sich Erfahrung und Innovation aufs Beste verbindet. Das Ergebnis sind hochwertige Fabrikate, die WEIGL in bestimmten Produktgruppen wie Trep- und Rollstuhllifte die Marktführerschaft am österreichischen Markt sichern.

Dieser Erfolg wird im täglichen Geschäft durch die Fähigkeiten und das Engagement jedes einzelnen Mitarbeiters nachhaltig bestimmt. Daher investiert das in vierter Generation familiengeführte Unternehmen nicht

nur in die ständige Weiterentwicklung seiner Produkte, sondern auch laufend in die Weiterbildung der Mitarbeiter und garantiert so die langfristige Zufriedenheit seiner Kunden.

Erreichbarkeit ohne Kompromisse

Nach einer Generalsanierung und dem Neubau eines repräsentativen Ausstellungsgebäudes sollte auch die Modernisierung der Infrastruktur und der Kommunikationslandschaft erfolgen. Man suchte nach einem Partner, der in der Lage sein sollte, die Modernisierung in kürzester Zeit vorzunehmen. Denn der Kundenservice sollte auch während der Umschaltung in gewohnter Qualität möglichst sein.

Bei der Wahl der Kommunikationslösung war die einfache Bedienung eine wichtige Anforderung, um eine schnelle Einarbeitung zu gewährleisten.

WEIGL-Aufzüge kontaktierte verschiedene Anbieter für Kommunikationslösungen. So suchte sich

WEIGL-Aufzüge im Unify Partner Locator einen Partner aus – die Firma NESKOM e.U. aus Linz. Deren Geschäftsführer, Herr Kreutzer, wurde zu einer Präsentation eingeladen. Da NESKOM e.U. OpenScape Business ebenfalls nutzt, konnte Herr Kreutzer die Vorzüge besonders genau darstellen. Dabei wurden alle auftretenden Fragen zur Auswahl des Telefonsystems sehr detailliert beantwortet. So war sich WEIGL-Aufzüge nach der Präsentation sicher, dass OpenScape Business alle gestellten Anforderungen erfüllte.

Gemeinsam beschloss man dann, einen Kunden der NESKOM zu besuchen, der ebenfalls OpenScape Business nutzt. Dieser Kunde teilte seine Erfahrungen mit und berichtete von der Lösung aus erster Hand. Dies festigte nochmals den Entschluss für OpenScape Business.

Die wichtigste Forderung der Firma WEIGL war ein nahtloser Übergang der bisherigen in die neue Kommunikationswelt. NESKOM e.U. stellte zu-

nächst in einem gemeinsamen Meeting die genauen technischen Anforderungen von WEIGL fest und gemeinsam erarbeitete man einen Projektplan.

Nach der ausführlichen Planungsphase nahm NESKOM die Installation zunächst im eigenen Hause vor und unterzog sie einem eingehenden Test. Diese Installation von OpenScape Business wurde dann auf WEIGL übertragen. Durch diese gründliche Vorbereitung war die Lösung bei WEIGL innerhalb von nur 2 Stunden einsatzbereit. Es blieben letzte Feinarbeiten wie der Rollout der Software an den Mitarbeiter-PCs.

Auch die Eingewöhnungsphase für die Mitarbeiter war kurz, da vor der Implementierung des Systems jedem Mitarbeiter eine Kurzanleitung für seinen Arbeitsplatz von NESKOM bereitgestellt wurde.

Die richtige Umgebung für Innovation

Die Mitarbeiter von WEIGL erhielten zusätzlich zur Telefonie einen in Outlook integrierten Unified Communications Client von OpenScape Business. Damit kann jeder Mitarbeiter mit der Präsenzfunktion seinen Kollegen seine Verfügbarkeit anzeigen und seine Vertretung in Abwesenheit mitteilen. Das ist natürlich auch direkt am Endgerät möglich. Zudem können wichtige Fragen auch ohne

Telefonat schnell per Instant Messaging geklärt werden.

Die wichtigsten Funktionen begleiten mit myPortal to go auch den Mitarbeiter im Außendienst. So kann dieser über die Präsenzfunktion seine Erreichbarkeit anzeigen. Über ihre Favoriten sehen die Kollegen auch, wer im Innendienst zu erreichen ist. Schnell ist eine Konferenz mit zwei Kollegen aufgebaut. Sprachnachrichten können direkt über myPortal to go am gewünschten Gerät abgehört oder automatisch per E-Mail empfangen werden.

Die Mitarbeiter am Empfang erhielten myAttendant-Arbeitsplätze, um eingehende Kundenanrufe komfortabel innerhalb des Unternehmens vermitteln zu können. Da die Mitarbeiter aber nicht nur für die Vermittlung von Kunden zuständig sind, nimmt das System eine ausgewogene Verteilung innerhalb des Empfangsteams vor. Damit wird der Kunde immer an einen freien Ansprechpartner weitergeleitet, was die Service-Qualität von der ersten Anrufsekunde an sichert. Dabei ist das Umleiten eines Telefonats mit der UC Suite direkt aus der gewohnten Outlook-Oberfläche für die Mitarbeiter besonders komfortabel.

OpenScape Business bietet eine moderne und praxisorientierte Komplettlösung aus Telefonie- und Uni-

fied Communications-Funktionen, die vom Systemintegrator NESKOM e.U. genau auf die Anforderungen von WEIGL-Aufzüge angepasst wurde. OpenScape Business sichert als innovative und flexible Kommunikationslösung die Erreichbarkeit und erfüllt sowohl die Bedürfnisse der Mitarbeiter im Innendienst, wie auch im Außendienst. Somit ist WEIGL-Aufzüge mit einer Lösung ausgerüstet, die zur Vorstellung des Unternehmens von Qualität und Innovation passt.



Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

unify.com



Provided by your Unify Partner



**Authorized
Professional
Partner**

NESKOM e. U.
Volksgartenstraße 6
4020 Linz
AUSTRIA

Tel: +43 732 601 458
Fax: +43 732 601 458 60
office@neskom.at
www.neskom.at



Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Marken der Unify GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 2018. Alle Rechte vorbehalten.