

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 Atos Unify OpenScape Business von Atos 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 Treppen- 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 möglich 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 Atos Unify einen Partner aus – die Firma NESKOM e.U. aus Linz. Deren Geschäftsführer, Herr Kreuzer, wurde zu einer Präsentation eingeladen. Da NESKOM e.U. OpenScape Business ebenfalls nutzt, konnte Herr Kreuzer 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 zunächst 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 myAttendat-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 Unified 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 Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit über 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von mehr als 11 Milliarden Euro.

Als europäischer Marktführer für Cloud, Cybersecurity und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe ganzheitliche Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business-Anwendungen und Digital Workplace. Der Konzern ist der weltweite IT-Partner der Olympischen und Paralympischen Spiele und firmiert unter den Marken Atos, Atos Syntel und Unify. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der Pariser Börse als eine der 40 führenden französischen Aktiengesellschaften (CAC40) notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie multikulturelle und pluralistische Forschungsansätze, die zur wissenschaftlichen und technologischen Exzellenz beitragen. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden, Mitarbeitern und Partnern sowie der Gesellschaft insgesamt, in der Welt der Informationstechnologie nachhaltig und zuversichtlich zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

Weitere Informationen finden Sie unter **atos.net**
atos.net/career

Beginnen wir gemeinsam eine Diskussion



Bereitgestellt durch Ihren
Atos 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



For more information: unify.com

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group, August 2020. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.