

Success Story

OpenScape Business bei Duscholux - eine Marke macht Märkte



Duscholux legte Ende der 60er Jahre die Basis für konventionelle Duschtrennungen im europäischen Raum. Was mit einer faltbaren Duschwand begann, zeigt sich heute als weitreichendes Sortiment in der Konzeption sowie der Ausstattung rund um Dusche und Bad.

Die marktbezogene Ausrichtung, die hohen Anforderungen an die eigene Organisation mit modernsten Strukturen sowie fortschrittliche Arbeitsbedingungen bestärken Duscholux in der Absicht, auch in Zukunft wegweisend zu sein.

Kundenservice hat oberste Priorität - OpenScape Business von Unify bietet die passenden Funktionalitäten dazu an!

Anforderung

Service wird groß geschrieben bei Duscholux - ein Kunde muss jederzeit einen kompetenten Ansprechpartner erreichen können.

Moderne Leistungsmerkmale für das firmeneigene Contact Center standen ganz im Vordergrund bei der Auswahl einer neuen Kommunikationsumgebung.

Neben zeitgemäßen und fortschrittlichen Oberflächen sollten die neuen Applikationen einfach zu bedienen sein und den Kunden-Service weiter optimieren.

Guter Aufbau der Oberflächen und selbsterklärende Applikationen sollten den Einarbeitungsaufwand für die Mitarbeiter möglichst gering halten.

Lösung

Die Entscheidung für OpenScape Business erfolgte auf Grund des sehr günstigen Preis-Leistungsangebots. OpenScape Business bot alle gewünschten Funktionen, die Duscholux vorab in einem Leistungsverzeichnis zusammengestellt hatte.

Für alle Abteilungen gibt es die passenden Arbeitsoberflächen mit übergreifenden Präsenzfunktionen. Bei Abwesenheit wird durch eine automatische Ansage der Rückkehrzeitpunkt oder eine Vertretung genannt.

Aussagekräftige Reports über die Auslastung des Contact Centers und daraus mögliche Einsatzplanungen runden die Anwendung ab.

Nutzen

Die Erreichbarkeit und die Auslastung des Kundenservice konnten durch die myAgent Oberfläche optimiert werden, die einfache Handhabung erforderte kaum Einarbeitung.

Der Vertrieb und der Kundendienst können jederzeit bekannt geben, wie sie erreichbar sind und Abwesenheiten organisieren. Durch Erreichbarkeitsregeln werden Auswärtstermine gut koordinierbar.

Mit MyPortal to go auf dem Smartphone kann auch unterwegs die Verfügbarkeit eines Kollegen festgestellt, sowie Voicemails von unterwegs abgehört werden.

Kommunikation soll sich der Zeit anpassen – aber sie muss auch zu uns passen

Bei Duscholux dreht sich alles um den zufriedenen Kunden. Ein Team von erfahrenen und kompetenten Mitarbeitern steht im Garantie- und Servicefall mit Rat und Tat zur Verfügung.

Die Duscholux-Gruppe verfügt über 4 Produktions-Standorte und zahlreiche Vertriebsorganisationen. Damit werden die Produkte des führenden Duschwand-Herstellers rund um die Welt vertrieben. In Schriesheim bei Heidelberg befindet sich die deutsche Niederlassung.

Die hohen Anforderungen an die eigene Organisation mit modernsten Strukturen und die fortschrittlichen Arbeitsbedingungen waren das Hauptkriterium bei der

Auswahl einer neuen Telefonanlage. Im Vordergrund stand der Kundendienst. Für ihn sollten alle modernen Leistungsmerkmale verfügbar sein.

Darüber hinaus sollte das Unternehmen im Zuge des Projekts auf IP-Telefonie umgestellt werden.

Da 95 Prozent der Mitarbeiter von Duscholux über den PC telefonieren, konnten preisgünstige Endgeräte eingesetzt werden. Neue Telefone sollten mit den vorhandenen Headsets weiter genutzt werden können. Das Anmelden und die Bereitschaftsfunktionen des Kundenservice, das Suchen und Wählen der Telefonnummern aus Verzeichnissen und die geordnete Vertretung bei Abwesenheit gehören zu den meist genutzten Funktionen im Team.

Ganz wichtig war die Forderung nach einer automatisierten Vertretungsregelung. Kein Kunde darf vergeblich anrufen.

Für Herrn Schüler, Vertriebsleiter und Prokurist bei Duscholux, war eine ausgereifte Berichtsfunktion über den Kundenservice ein Muss, um die Einsatzplanung optimieren zu können. Auch der Betriebsrat des Unternehmens musste mit der Auswertung einverstanden sein.

Vertrieb und Kundendienst sollten eine für sie passende Unified Communications Oberfläche erhalten, mit der sie kommunizieren und ihre Vertretungen untereinander regeln konnten.

Mobile Mitarbeiter sollten An- und Abwesenheit der Kollegen auf dem Smartphone sehen können.



Das Ergebnis

Zusammen mit dem Unify Partner MBC Mobile Business Center hat man sich für die neue, praxisorientierte Anwendung OpenScape Business entschieden.

Der Leasingvertrag wurde gekündigt und die neue Anlage neben der alten aufgebaut und in Betrieb genommen. Nach drei Monaten Parallelbetrieb wurde die alte Anlage abgeschaltet.

Anders als beim vorherigen System ermöglicht OpenScape Business jetzt volle Kostenkontrolle.

Duscholux entschied sich für All-IP anstelle von herkömmlichen ISDN Amtsleitungen. Anfangs hatte die Firma noch Sorge, ob die Sprachqualität wirklich ausreicht, aber diese Bedenken konnten schnell beseitigt werden.

Über die automatische Ansage des Präsenzstatus - zum Beispiel „der Mitarbeiter ist in einer Besprechung“ - erfährt der Anrufer, wann sein Ansprechpartner wieder erreichbar ist oder kann sich mit einer Vertretung verbinden lassen.

Die Mitarbeiter im Unternehmen, die nicht direkt im Contact Center arbeiten, nutzen myPortal for Desktop als Unified Communications Umgebung. Besonders die Organisation der Abwesenheiten und die Vertretungsregelungen werden von den Mitarbeitern über die Ansagefunktionen von OpenScape Business organisiert.

Wer zur Pause geht oder frei nimmt, sorgt dafür, dass ein Kollege die Anrufe übernimmt - gerade im Verkauf ist jeder verlorene Anruf unter Umständen ein verlorener Auftrag.

Über Anrufstatistiken werden Spitzenzeiten herausgefiltert, zu denen Mitarbeiter aus dem Back Office im Service unterstützen. Andere Arbeiten werden dabei auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.

Was sich geändert hat...!

Duscholux nutzt jetzt Unified Communications mit neuen modernen und sehr einfach zu bedienenden Oberflächen. Der Anwender kann bei Bedarf seine Arbeitsweise den in der Oberfläche von OpenScape Business angebotenen Funktionen anpassen und möglicherweise Verbesserungspotenzial ableiten.

Die graphische Darstellung vieler Leistungsmerkmale und vordefinierte grafische Auslastungsberichte bringen einen enormen Vorteil für die Benutzer.

Informationen werden übersichtlich dargestellt und können schneller verfügbar gemacht werden.

Im Kundenservice konnte die Auslastung durch passgenaue Berichte optimiert werden. Einzelne Mitarbeiter arbeiten zu Spitzenzeiten im Contact Center mit, um die Erreichbarkeit sicher zu stellen.

Ein Mitarbeiter kann sehen, welcher Kunde gerade anruft. VIP-Kunden können selektiert und bevorzugt in der Warteschlange behandelt werden.

Mobile Mitarbeiter haben die Möglichkeit, die Verfügbarkeit ihrer Kollegen auf dem Handy zu sehen. Nachrichten können jederzeit abgehört werden.

Die benutzerorientierten und transparenten Oberflächen mit

den selbsterklärenden Überschriften und aussagekräftigen Buttons und Symbolen benötigten eine sehr geringe Eingewöhnungszeit. Mitarbeiter arbeiten gerne mit der neuen Oberfläche.

Fixkosten konnten deutlich gesenkt und die Arbeitsprozesse optimiert werden.

Alle bestehenden Prozesse konnten in die neue Umgebung integriert werden und erleichtern es den Mitarbeitern, ihre Arbeit schneller und effektiver zu erledigen.

Über OpenScape Business

OpenScape Business bietet gerade für kleine und mittlere Unternehmen die Lösung für die verschiedensten und vielfältigen Anforderungen an Kommunikation - zusammen mit einer flexiblen und skalierbaren Lösung.

OpenScape Business kann unabhängig von der vorhandenen Infrastruktur eingesetzt werden - egal, ob IP, klassische Telefonie oder DECT. Neben einer leistungsstarken Telefonie bis hin zu einer umfassenden Unified Communications Umgebung ist alles vorhanden - von bis zu 500 Teilnehmern, bzw 1500 Teilnehmern in einem Netzwerk ist OpenScape Business immer die richtige Lösung.

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



Professional
Partner

Mobile Business Center e.K.
Ziegelhüttenweg 30
68199 Mannheim
Tel.: 0621 / 87 80 1-301
Fax: 0621 / 87 80 1-6301

E-Mail: g.grube@mbc-mannheim.de
Internet: www.mbc-mannheim.de

Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

UNIFY
atos collaboration solutions

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. Alle Rechte vorbehalten.