

## UNIFIED COMMUNICATION

# Kein Anrufer geht verloren

Das Chemnitzer Autohaus Melzer hat seine Kunden-Kommunikation mit Hilfe einer Software neu strukturiert und mit den wichtigsten IT-Systemen im Haus vernetzt. Damit will das Autohaus seine Kommunikationsprozesse effizienter machen und zugleich sicherstellen, dass kein Lead verloren geht.

von Armin Wutzer



Christian Melzer und Theófilos Kokkotas

**R**und 137 Telefonate pro Tag, 960 pro Woche und 50.000 pro Jahr – wie in vielen anderen Autohäusern auch ist das Telefon im Chemnitzer Autohaus Melzer einer der wichtigsten Kontaktkanäle zu den Kunden. Das wusste Geschäftsführer Christian Melzer. Wie viele der jährlich 50.000 Anrufe allerdings wirklich zustande kommen und in einen Servicetermin oder sogar in einem Verkauf münden – das konnte der Skoda-Händler lange Zeit nur schätzen. Exakte, nachprüfbar Zahlen gab es nicht.

Das galt auch für andere Kennzahlen wie die durchschnittliche Dauer der Gespräche, die genaue Zahl der Telefonate pro Mitarbeiter und die Anruf-Stoßzeiten. Auch die Frage, ob die Kunden den gewünschten Gesprächspartner erreicht haben und ihr Anliegen geklärt werden konnte, war nicht nachprüfbar. Angesichts der wirtschaftlichen Bedeutung dieses Kanals eine dürftige Datenlage. „Wir konnten nicht wirklich feststellen, ob und wenn ja an welchen Stellen uns Geschäft entgangen ist“, sagt Melzer.

Er entschloss sich deshalb, die Kommunikationsprozesse in seinem Unternehmen mit Hilfe einer Unified Communication Software neu aufzustellen. Diese Programme bündeln sämtliche Kommunikationskanäle im Unternehmen in einer einzigen Anwendung für PC oder Smartphone. Das soll die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter sowohl effizienter als auch effektiver machen und gleichzeitig dem Management ein detailliertes Monitoring ermöglichen, durch das der Kundenservice weiter optimiert werden kann. Das Autohaus Melzer entschied sich dazu für die Software ProCall Enterprise des Starnberger Software-Herstellers Estos.

## Eine Software für alle Kanäle

Sie erlaubt den Mitarbeitern, ihr Telefon über die PC-Anwendung zu bedienen und Telefonanrufe alternativ mit Hilfe eines Headsets wie bei Skype auch komplett über den PC abzuwickeln. Das ermöglicht etwa, Rückrufe aus der Anrufliste des Programms heraus mit einem Klick zu starten oder An-

rufe per Klick an Kollegen weiterzuleiten. Daneben gibt es im Programm eine E-Mail, Fax, Text-Chat und Video-Chat-Funktion. Die beiden Letzteren kommen auch im Autohaus Melzer zum Einsatz – allerdings vorerst nur für die interne Kommunikation der Mitarbeiter untereinander.

Darüber hinaus ist die Software im Autohaus über Schnittstellen mit weiteren IT-Systemen verknüpft, beispielsweise DMS, CRM, Buchhaltung sowie den Outlook-Kalendern und -Kontakten der Mitarbeiter. Ziel des Ganzen: Die Mitarbeiter sollen während des Telefonats auf einen Blick alle für sie wichtigen Informationen über den Gesprächspartner parat haben. „Im Idealfall weiß der Mitarbeiter schon bevor er ans Telefon geht, was der Kunde will“, erklärt Theófilos Kokkotas, Channel Director DACH bei Estos.

## Alle Kundendaten auf einen Blick

Ruft ein Bestandskunde im Autohaus an, öffnet sich etwa bei Serviceassistentin Nadine Müller in der Telefonzentrale ein Gesprächsfenster, über das sie den Anruf annimmt. Darin stehen neben dem Namen des Kunden unter anderem auch Anschrift, Kundennummer, Kunden-Rating, Fahrzeugmodelle und -Kennzeichen, offene Aufträge, Garantielaufzeit, HU-Termin, zuständige Verkäufer und Servicebe-

## KURZFASSUNG

Die Software bündelt sämtliche Kommunikationskanäle in einer einzigen PC-Anwendung. Mitarbeiter können so unter anderem per Headset über den PC telefonieren. Dank Schnittstellen zu DMS und CRM liefert die Software Mitarbeitern zudem während Telefonaten wichtige Kundendaten. Daneben stellt das Programm Führungskräften tagesaktuelle Daten und Statistiken zum Kommunikationsverhalten der Mitarbeiter bereit. Das soll helfen, Probleme zu erkennen und so den Kundenservice weiter zu optimieren.

rater sowie bei ausgewählten Mitarbeitern auch offene Rechnungen und Bonität des Kunden.

Die Infos erleichtern Müller, auf die Fragen der Kunden einzugehen, gegebenenfalls auf eine fällige HU hinzuweisen oder sie schnell an die passenden Ansprechpartner weiterzuleiten. „Das System ist wirklich praktisch und sehr einfach zu bedienen“, findet Nadine Müller. Sie schätzt vor allem, dass ihr das Programm anzeigt, ob andere Mitarbeiter gerade selbst telefonieren oder in einem Termin sind und Anrufe somit nicht durchgestellt werden können.

Ist ein bestimmter Ansprechpartner gerade nicht erreichbar oder sind alle Leitungen belegt, können sich die Mitarbeiter über eine Planungsfunktion Anrufe zu einem späteren Zeitpunkt vormerken oder anderen Kollegen Kunden-Rückruf-Aufträge senden. Zusätzlich können sie Gesprächsnotizen zu den Telefonaten hinterlegen. Weil die Notizen im System dem jeweiligen Kunden zugeordnet sind, kann später jeder andere Mitarbeiter den Gesprächsfaden mit dem Kunden nahtlos wieder aufnehmen. „Meine Erwartungshaltung ist, dass jeder Kunde zurückgerufen wird“, sagt Melzer.

### Tagesaktuelle Statistiken

Ob die Rückrufe tatsächlich ausgeführt wurden, lässt sich dank eines Analyse-



**Durch die Software erhält Serviceassistentin Nadine Müller bei jedem Telefonat alle im Autohaus vorliegenden Informationen über den Anrufer. Dadurch kann sie Kunden schneller weiterhelfen, weil etwa die Kundennummer oder der zuständige Verkäufer schon bekannt sind.**

Tools der Software tagesaktuell messen. Das Gleiche gilt auch für die anderen, eingangs erwähnten Kennzahlen, wie Gesprächsdauer, Telefonate pro Mitarbeiter, Anruf-Stoßzeiten oder das Verhältnis von Anrufen und tatsächlich zustande gekommenen Telefonaten. „Mir geht es dabei nicht darum, die Mitarbeiter zu überwachen oder an den Pranger zu stellen“, betont Melzer. Sein Ziel sei, mit Hilfe der Statistiken zu erkennen, wo in der Betriebs-

struktur und den Prozessen Probleme auftreten. „Ich habe jetzt objektive Zahlen zu Dingen, die vorher nur ein vages Gefühl waren. Dadurch kann ich Entscheidungen fundiert treffen“, erläutert Melzer. So wisse er nun zum Beispiel genau, zu welchen Tageszeiten er wie viele Mitarbeiter für den Telefondienst einplanen muss, damit möglichst jeder Anrufer durchkommt. Dass das gut funktioniert, zeigen die Zahlen: Aktuell werden 82 Prozent aller ankommenden Anrufe sofort beantwortet.

Das Tracking schafft laut Melzer auch beim Marketing neue Möglichkeiten. So sei es über die Auftragsfunktion möglich, einzelne Mitarbeiter mit Marketing-Projekten zu betrauen – etwa alle Kunden mit fälligem HU-Termin durchzutelefonieren. Im Nachgang lasse sich dann genau messen, ob und wie schnell der Mitarbeiter den Auftrag ausgeführt hat und ob dem Aufwand ein angemessener Ertrag – also in diesem Fall Werkstatttermine – gegenübersteht.

Wie viel die Anschaffung des neuen Systems kostet, richtet sich nach der Anzahl der Nutzer. Pro Arbeitsplatz fällt dabei einmalig ein Betrag im niedrigen dreistelligen Bereich an. Vor allem mit Blick auf die Zukunft sei das eine sinnvolle Investition, weil das Telefon als Leadquelle immer wichtiger werde, findet Melzer. Schon jetzt kämen 70 Prozent der Website-Besucher mobil über das Smartphone. Und diese würden bei Fragen wesentlich lieber anrufen, als auf dem Smartphone ein schriftliches Kontaktformular auszufüllen. Das sei messbar. ■

**Ruft ein Kunde im Autohaus an, öffnet sich am PC des angerufenen Mitarbeiters ein Anruf-Fenster mit Informationen, die in DMS, CRM oder im Buchungssystem zu dem Kunden hinterlegt sind. Welche Informationen genau angezeigt werden, kann das Autohaus nutzerindividuell festlegen.**

Ankommender Ruf
[131] ➔ - x

**Frey, Stefan** ▾  
+49 (40) 38145157

**estos GmbH**  
Petersbrunner Str. 3a  
82319 Starnberg

<b>Auto:</b>	<b>Audi A4</b>
<b>Kennzeichen:</b>	<b>STA-ES 234</b>
<b>Leasing:</b>	<b>Ja</b>
<b>Leasingnehmer:</b>	<b>estos GmbH</b>
<b>letzte Inspektion:</b>	<b>04/2018</b>
<b>nächste HU:</b>	<b>03/2020</b>
<b>offene Rechnungen:</b>	<b>Nein</b>
<b>Kundenrating:</b>	<b>A</b>

[Kundenkarte öffnen...](#)

➔ Annehmen

➔ Abweisen

Notiz eingeben...