

”

Unsere Mitarbeiter schätzen besonders die Tatsache, dass alle Gespräche mit den Kunden in der Kundenmappe optimal dokumentiert werden und sie einfach per Knopfdruck ein Telefonat beginnen können.

”

Rudolf Gißibl, Geschäftsführender Gesellschafter der Kocher Großhandel, Gißibl GmbH

Das Unternehmen

1994 gegründet ist der Getränkefachgroßhandel Kocher eine bewährte, erfolgreiche Konstante für Wein, Spirituosen und Getränke aller Art. Von Beginn an stetig wachsend, steht Kocher heute vor allem für Fachwissen, Qualität und Zuverlässigkeit. Knapp 500 fest kaufende Gastronomiekunden werden von aktuell **17 Mitarbeitern** betreut. Zudem bietet der dazugehörige Onlineshop weinundbar.de den ca. 30.000 Endkunden ein breites Spektrum an Weinen, Spirituosen und Geschenkartikeln an. Auch Tasting Stammtische und Weinseminare sind im Programm des Unternehmens enthalten. Die Kunden schätzen neben der Produktauswahl besonders die fachliche Betreuung und den Service der Mitarbeiter.

Die Herausforderung

Der Kommunikationskanal Telefon nimmt für die Mitarbeiter von Kocher Großhandel eine zentrale Rolle in ihrer täglichen Arbeit ein. Um den Kundenservice zu verbessern und den Mitarbeitern ein effizienteres Arbeiten zu ermöglichen, suchten die Verantwortlichen nach einer modernen Kommunikationslösung. Diese sollte für eine bessere **Anrufprotokollierung** sorgen und die täglichen Arbeitsschritte der Mitarbeiter vereinfachen. Ein weiteres Ziel war es, **manuelle Tätigkeiten** wie z. B. das Abtippen einer Telefonnummer **zu reduzieren**, da diese nicht nur Zeit kosten, sondern auch eine potentielle Fehlerquelle darstellen.

Firmenprofil

Kunde:
Kocher Großhandel, Gißibl GmbH

Standort/e:
Freising

Mitarbeiter:
17/ davon 7 estos Nutzer

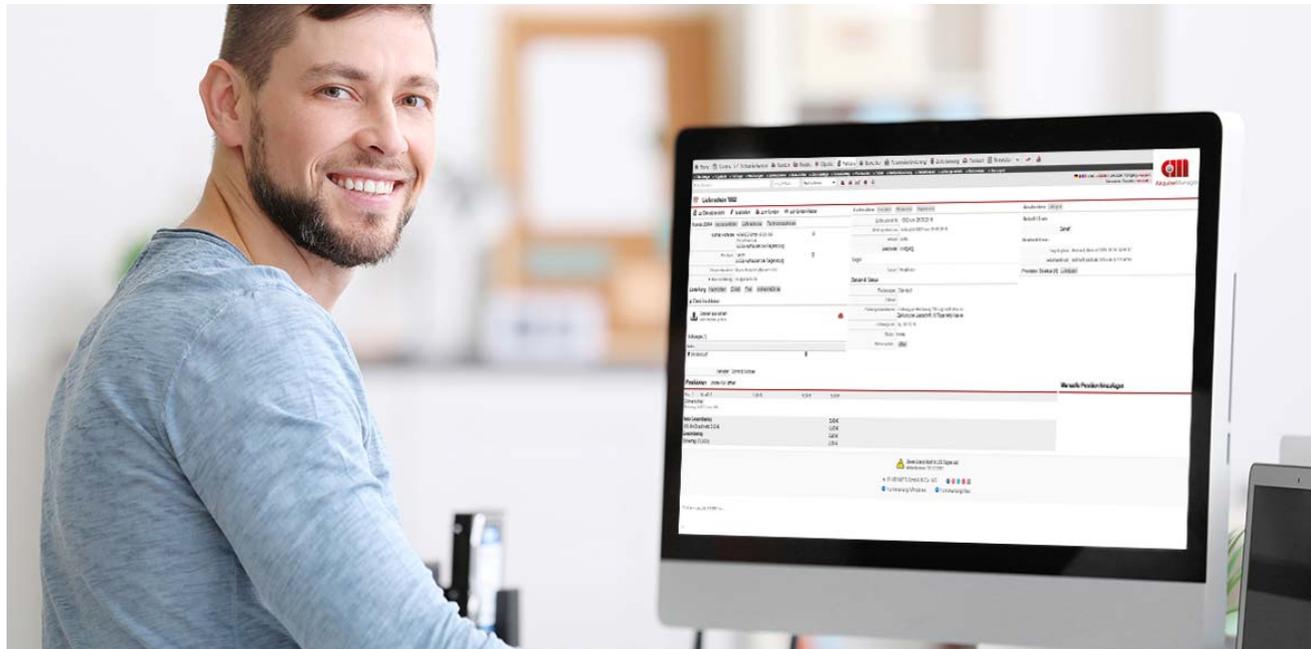


Die Lösung

Nach der Sondierung infrage kommender Lösungen entschieden sich die Verantwortlichen von Kocher Großhandel für das Produkt **ProCall One (Version R2)** der estos GmbH, **kombiniert mit der CRM-Software AkquiseManager von ARANES**. Durch die Verzahnung beider Produkte ergaben sich für die Mitarbeiter von Kocher Großhandel zwei Vorteile: Der manuelle Wahlvorgang entfällt. Mit nur einem einzigen Mausklick auf die Nummer des gewünschten Gesprächspartners wird das Telefonat eingeleitet.

Zudem wird bei Anrufeingang sofort der komplette Kundendatensatz, welcher im webbasierten AkquiseManager gespeichert ist, angezeigt. Der Nutzer erhält somit alle wichtigen Angaben zum Anrufer auf einen Blick. Durch die neue Lösung werden auch alle Daten zu ein- und ausgehenden Telefonaten direkt in der virtuellen Kundenakte festgehalten. Jeder Anruf lässt sich bequem über den PC annehmen oder beginnen.

Enis Somrani, der die Zusammenarbeit mit estos seitens ARANES betreut, sagt über die Kombination beider Produkte: „Besonders bedeutend bei der Verbindung des AkquiseManagers mit ProCall ist, dass mit der sofortigen Anzeige des Datensatzes aus unserem CRM-System ein Mitarbeiter gleich über alle Hintergründe des Anrufers Bescheid weiß. Somit ist die perfekte Voraussetzung geschaffen, um von Anfang an für eine großartige Customer Experience zu sorgen.“



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall One (Version R2)

IT-Infrastruktur:

- AkquiseManager (ARANES)
- Microsoft Outlook / Exchange

TK-Anlage:

- SWYX 10.40.2694

ITK-Partner:

- DAVOTEC GmbH