



Statement

Steffen Lüderwald, Geschäftsführer der Röser Presse GmbH in Karlsruhe:

„Verknüpfung IT und Telefonie? – Dank kompetenter Beratung wurde aus dem geplanten ‚Austausch einer alten Telefonanlage‘ die Integration einer Kommunikationskomplettlösung. Und aus einem ‚Brauchen wir das wirklich?‘ der Mitarbeiter, wurde binnen weniger Wochen ein ‚Darauf wollen wir nicht mehr verzichten!‘ Kurzum, ‚ein rundes Projekt‘ mit einem Bündel an Vorteilen für Kunden, Mitarbeiter und damit natürlich auch für mich.“

BestPractice-IT Extract

Röser Presse GmbH

Medien
25 Mitarbeiter

Ausgangssituation: Austausch alter Telefonanlage, Servicequalität sollte gesteigert werden

Lösung: neue Telefonanlage mit Computer Telephony Integration (CTI) und Faxserver

Resultat: bessere Erreichbarkeit, schnellere Auftragsbearbeitung und deutlich gestiegene Kundenzufriedenheit

Kategorien: Kommunikation, Kunden, Vermarktung

CTI-Telefonanlage für reibungslose Geschäftsprozesse: Medienunternehmen steigert Servicequalität

„Im Dialog mit den Menschen der Region“ heißt es auf der Website der Röser Presse GmbH in Karlsruhe, deren publizistisches Flaggschiff das Wochenblatt „Boulevard Baden“ ist. Das Unternehmen versteht sich als Dienstleister, der seine Partner professionell und leistungsorientiert unterstützt. Mit einer modernen CTI-Telefonanlage verfügt das 25-köpfige Team über die technischen Voraussetzungen, um diesen Anspruch erfolgreich umzusetzen.

Neben der wöchentlich erscheinenden kostenlosen Lokalzeitung Boulevard Baden gibt die Röser Presse GmbH zahlreiche seltener erscheinende Spezialtitel, unter anderem zu den Themen Urlaub, Messe und Hochzeit, heraus.

Maximum an Synergieeffekten

Als moderner Dienstleister ist der Verlag stets bemüht, seinen Service weiter zu optimieren. Und als der Austausch der in die Jahre gekommenen Telefonanlage anstand, wollte Geschäftsführer Steffen Lüderwald die zahlreichen Möglichkeiten einer neuen Anlage möglichst umfassend ausschöpfen. Um ein Maximum an Synergieeffekten zu erzielen, sollten PCs und Telefone zusammenarbeiten. Konkretes Ziel war die Beschleunigung der Auftragsbearbeitung, „Der Kunde sollte ohne Umwege stets beim richtigen Ansprechpartner landen – egal, ob er per Fax, E-Mail oder Telefon Kontakt aufnimmt“, sagt Lüderwald.

Diese drei ‚Kanäle‘ mussten deshalb zusammengeführt werden. Gelöst wurde diese Aufgabe mit einer CTI-Telefonanlage und einem Faxserver. Voice, Mail und Faxe werden nun komfortabel über Microsoft Outlook verwaltet. Die Erreichbarkeit wurde zudem über die mobile Anbindung von 20 BlackBerrys spürbar verbessert.

Die Umsetzung gestaltete sich relativ problemlos und die Mitarbeiter hatten sich schon nach wenigen Wochen an die neue Anlage gewöhnt. „Die technische Affinität der Mitarbeiter ist sehr hoch“, sagt Lüderwald.



Kundenzufriedenheit hochgradig gestiegen

Sämtliche kundenbezogenen Informationen einschließlich der Korrespondenz werden nun über den PC gemanagt. Der Mitarbeiter im Büro als auch die Außendienstler greifen auf eine zentrale Datenbank mit allen Kundeninformationen zu, die auch für die Telefonie zur Verfügung steht. Beim ersten Telefonklingeln haben die Sachbearbeiter den kompletten Datensatz des Anrufers mit allen Geschäftsvorgängen auf dem Bildschirm.

Jeder Mitarbeiter verfügt heute über eine eigene Faxnummer und erhält seine Faxe direkt auf den PC. Die Faxe werden nun vollständig papierlos bearbeitet.

„Es geht nichts mehr verloren und die Transparenz ist sehr viel höher,“ freut sich Lüderwald.



Die Erreichbarkeit, insbesondere auch der Außendienstler, hat sich deutlich verbessert. „Die Kommunikation mit

den Kunden läuft jetzt weitaus professioneller.“ Demzufolge sei auch die Kundenzufriedenheit hochgradig gestiegen. Die Mitarbeiter seien von den BlackBerrys begeistert und würden sie sogar außerhalb der Arbeitszeit nutzen, berichtet Lüderwald. „Wenn ich abends eine Frage habe, bekomme ich häufig schon wenig später eine Antwort, obwohl ich das gar nicht erwarte.“

Auch in puncto Wirtschaftlichkeit rechnet sich die neue Anlage. Die bestehende IT-Struktur konnte weiter genutzt werden, die gesamte Kommunikation läuft über ein Netz, eine getrennte Infrastruktur zum Telefonieren entfällt ebenso wie die sonst übliche Hardware zum Faxen. (ct)

SONDERPREIS 2009

BestPractice-IT
IMPULSGEBER FÜR DEN MITTELSTAND

GRÖSSTER ZU
VERZEICHNENDER
KUNDENNUTZEN

„Wenn ich abends eine Frage habe, bekomme ich häufig schon wenig später eine Antwort, obwohl ich das gar nicht erwarte.“

BestPractice-IT Service

BestPractice-IT Edition „eSkills im Mittelstand“

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sind branchenübergreifend – gerade in kleinen und mittleren Unternehmen – ein Motor der Produktivität und der verbesserten Dienstleistungsqualität. Die BestPractice-IT Edition „eSkills im Mittelstand“ nimmt das Schlüsselthema IKT-Wissen detailliert unter die Lupe und gibt erstmalig konkrete Handlungsbeispiele, Übersichten und Checklisten an die Hand, die zeigen, welche Rolle die Förderung der IKT-Kompetenzen der Mitarbeiter spielt und welche Möglichkeiten sich bieten, diese erfolgreich auszubauen.

Jetzt kostenlos anfordern: www.bestpractice-it.de

