SUCCESS STORY

CLOUD-TELEFONIE
BEI REIFEN CENTER WOLF
Mehr Stabilität und besserer Kundenservice

Kundenstimme:
Simon Ebert,
Einkaufsleiter & Prokurist, RCW Reifengroßhandel GmbH



Die Ausgangslage
Der Reifengroßhändler Reifen Center Wolf mit Sitz in Nidderau setzt seit vielen Jahren auf den direkten Kontakt zu ihren Kunden. Auch wenn der Großteil des Geschäfts heute über den eigenen Onlineshop läuft, bleibt die telefonische Erreichbarkeit ein wichtiger Bestandteil des Kundenservices. Mit der bisherigen Telefonielösung kam es in der Vergangenheit jedoch immer wieder zu Gesprächsabbrüchen und technischen Problemen. Für das Unternehmen war deshalb klar: Eine neue Lösung musste vor allem stabil funktionieren, einfach zu bedienen sein und sich ohne großen administrativen Aufwand in den Arbeitsalltag integrieren lassen.

Herr Ebert, warum ist eine zuverlässige Telefonie für das Reifen Center Wolf ein geschäftskritisches Thema?
Der persönliche Kundenservice am Telefon ist trotz unseres starken Onlinegeschäfts wichtig. Aktuell gehen bei uns mehrere hundert Telefonanrufe pro Tag ein und unsere Kunden sollen den richtigen Ansprechpartner schnell erreichen – ohne lange Warteschleifen oder unnötige Ansagen. Eine stabile Kommunikation ist aus meiner Sicht die Voraussetzung für unseren eigenen Serviceanspruch.

Welche Probleme hatten Sie mit Ihrer bisherigen Telefonielösung?
Bei unserer Vorgängerlösung wurde die mangelnde Stabilität zunehmend zum Problem. Vor allem wiederkehrende Gesprächsabbrüche haben dazu geführt, dass Kundengespräche verloren gingen. Das wirkt natürlich unprofessionell und frustriert Kunden wie Mitarbeiter. Deshalb entstand bei uns der Wunsch nach einer deutlich zuverlässigeren Lösung.

Warum hat Sie heinrich von NETHINKS überzeugt?
Die Empfehlung kam von einem befreundeten Händler und langjährigen NETHINKS-Kunden. Nach dem ersten Gespräch mit NETHINKS wurde uns schnell klar, dass wir mit heinrich eine einfache, übersichtliche und vor allem stabile Lösung gefunden haben. Mittlerweile läuft heinrich seit rund anderthalb Jahren bei uns im Betrieb. Dabei überzeugen uns insbesondere die hohe Stabilität beim Telefonieren, die gute Usability und die unkomplizierte Administration, die wir im Unternehmen selbst erledigen können. Dazu konnten wir mit heinrich unsere laufenden Fixkosten fast halbieren.

Welche konkreten Verbesserungen sehen Sie seit der Einführung von heinrich?
Ganz klar: eine stabilere Telefonverbindung. Deshalb wird heinrich mittlerweile auch im gesamten Unternehmen aktiv genutzt. Der persönliche Kundenservice lässt sich dadurch zuverlässiger gewährleisten und die mobile App schafft zusätzliche Flexibilität. Die Administration von Benutzern, Queues und Einstellungen ist viel unkomplizierter als bei der Vorgängerlösung. Und auch die Umstellung auf heinrich verlief komplett „geräuschlos“ und ohne technische Probleme. Das lag vor allem daran, dass der webbasierte Ansatz von heinrich die Anforderungen reduziert. Statt einer großen Telefonanlage braucht es im Grunde nur eine Netzwerkanbindung und den Zugriff auf die Plattform.

Was würden Sie einem anderen IT-Leiter über heinrich sagen, der nach einer neuen Telefonanlage sucht?
Wer eine benutzerfreundliche VoIP-Telefonanlage sucht, die für Anwender und Administratoren intuitiv zu bedienen und zu verwalten ist, liegt bei heinrich genau richtig. Neben der Stabilität ist das Preis-Leistungs-Verhältnis bei heinrich kaum zu schlagen. Was wir aber besonders schätzen, ist das Gesamtpaket: NETHINKS ist kein Dienstleister, der nach Projektabschluss einfach verschwindet. Aus unserem Erstkontakt ist mittlerweile eine echte Partnerschaft gewachsen. Wir profitieren in der Zusammenarbeit von der hohen technischen Kompetenz und von einer transparenten Beratung. Was ich besonders schätze: Die Experten von NETHINKS sagen ganz klar und offen, was im Alltag funktioniert und was nicht. Unsere Erfahrungen sind so positiv, dass wir mit NETHINKS bereits über eine weitere Zusammenarbeit im Netzwerkbereich sprechen.

Hard Facts

- Ablösung: SWYX Anlage
- 80 User an 3 Standorten verteilt
- Sicher in der NT Cloud gehostet