

Referenzbericht

ACHAT ACD Call Center Lösung an Octopus F900 (Siemens HiPath 4000) bei der Remmers Baustofftechnik GmbH



Remmers Baustofftechnik
GmbH

Bernhard-Remmers-Str. 13
49624 Lönigen



Zentrallager Lönigen

„Für Kunden da sein - den Kunden nah sein.“

Remmers gilt in Sachen Bauwerkserhaltung und Baudenkmalpflege als unbestrittene Nummer Eins in Europa. Als kompetenter Partner für das Bauhandwerk bietet Remmers vielfältige Produktsysteme für Bautenschutz, Baudenkmalpflege sowie für den Fassadenschutz und die Instandsetzung.

Seit über 60 Jahren ist die Remmers Bauchemie der Spezialist in allen Fragen des Fassadenschutzes und der Fassadeninstandsetzung. Dabei stehen die hohe Erreichbarkeit und ein perfekter Kundenservice durch ausgezeichnete Beratung bei Remmers an erster Stelle.

Unverzichtbar ist für Remmers auch eine enge Partnerschaft mit dem Handwerk: *„Hier sind die Anwender, die mit den Produkten arbeiten, und dabei brauchen sie die Sicherheit, damit dauerhaft überdurchschnittlich gute Resultate zu erzielen.“*

Dies war unter anderen auch einer der Gründe, das Kundenservicecenter selbst zu betreiben, um die eigene Kompetenz ungeschmälert zur Verfügung zu stellen. Darin übernimmt das hauseigene Call Center einen Großteil der Aufgaben in der Kundenbetreuung und ist erster Ansprechpartner bei allen Fragen rund ums Bauen.

Die Agenten verteilen sich hierbei auf den Hauptstandort sowie - um bestmögliche Flexibilität zu gewährleisten - auf zusätzlich angeschlossene, voll integrierte Home Office Arbeitsplätze.

Die alte Call Center Lösung wurde im Zuge der Ablösung der in die Jahre gekommenen TK Anlage durch eine moderne Octopus F900 (Siemens HiPath 4000 in der aktuellsten Version 6) und ein neues, leistungsfähiges ACHAT Call Center ersetzt. Zusätzlich hat Remmers einen weiteren Standort in die ACHAT Lösung mit einbezogen.

Gemeinsam mit den Spezialisten der Telekom sowie der internen EDV Abteilung konstruierte authensis eine für die Anforderungen der einzelnen Bereiche von Remmers maßgeschneiderte Call Center Lösung.

Zusätzlich hat authensis für die ACHAT ACD eine speziell auf die Octopus F900 (Siemens HiPath 4000) abgestimmte Erweiterung entwickelt, die die 15 angeschlossenen Home Office Arbeitsplätze integriert, ohne dass für diese ein F900 Systemtelefon benötigt wird.

Die flexible ACHAT Ansagetechnik ermöglichte zudem eine bequeme Verwaltung und das Aktivieren und Einspielen von verschiedenen Sprachanwendungen für die Verteilfelder.

Remmers entschied sich für die zukunftssichere ACHAT Lösung von authensis, durch die mehrere Vorgänger-Lösungen ersetzt wurden. Entscheidend war vor allem die Flexibilität, den Funktionsumfang der bisherigen Lösungen zusammenzufassen und die zusätzlichen individuellen Anforderungen zu erfüllen.



„Mit 300 Fachvertretern und Anwendungstechnikern allein in Deutschland stellen wir das dichteste Netz für kompetente Beratung vor Ort. Dem entspricht eine Logistikstärke mit über 100 Lagerstandorten, sodass binnen 24 Stunden auch das benötigte Material an jeder deutschen Baustelle sein kann.“

Elmar Kaiser, Bereichsleiter



Impressum:
authensis AG
Landsberger Straße 408
81241 München
Tel.: +49 89 720157-0
Fax: +49 89 720157-79
info@authensis.de
www.authensis.de

So schaffte sich Remmers optimale Voraussetzungen für kompetente Beratungsgespräche mit dem Fachhandel und den Privatkunden.