

## GROSSOUNION Nord

### Wachstum beherrschen – durch Optimierung von Geschäftsprozessen

#### ACHAT ACD Lösung an innovaphone PBX



GROSSOUNION NORD  
 GmbH & Co. KG  
 Hagenbleckstrasse 44  
 30455 Hannover  
[www.gu-nord.de](http://www.gu-nord.de)

Als Presse-Großhandelsunternehmen beliefert die GROSSOUNION mit über 300 Mitarbeitern tagtäglich über 6.000 Einzelhandelskunden mit mehr als 4.000 verschiedenen Zeitungen und Zeitschriften, in weiten Teilen Niedersachsens und Schleswig Holsteins. Ergänzend vertreibt sie auch sogenannte NonPress-Produkte wie Taschenbücher, Tabakwaren, Getränke und Süßwaren. Auch die Beratung zur Warenpräsentation bietet die GROSSOUNION an.

Steigende Umsätze und damit verbundenes höheres Anrufaufkommen zwangen, sich mit der Optimierung der Geschäftsprozesse zu beschäftigen und das bestehende Anrufaufkommen besser zu kanalisieren. Ein neu eingerichtetes „First Level Team“ übernimmt nun die Standardprozesse zur Entlastung der Sachbearbeiter, die wieder verstärkt als persönliche Ansprechpartner für ihre Kunden zur Verfügung stehen.

### Schnelle Umsetzung der Optimierung

Im Zusammenspiel mit den Fachabteilungen wurde dafür intern ein Callflow entwickelt. Darauf aufbauend, konnten unser Vertriebspartner alcera und wir bereits in der ersten Präsentation bei der GROSSOUNION mit der authensis ACHAT Suite überzeugen. Zwischen Präsentation, Angebot und Beauftragung vergingen lediglich zwei Werkstage. Nach weiteren zehn Tagen fand bereits der Workshop zur Feinplanung statt. Der Kunde stellte die notwendige technische Infrastruktur so schnell, dass Schulung und Liveschaltung bereits vier Wochen nach Auftragsvergabe erfolgen konnte.

### Ziel erreicht, und weiter!

Bereits bei der Einschaltung bestätigten die Statistiken, dass der gewünschte Effekt zur Entlastung der Sachbearbeiter eintritt. ACHAT verteilt nun Vorgänge entsprechend Tageszeit, Wochen- oder Feiertag automatisiert in das richtige Team. Auch die automatische Vorqualifizierung haben die Kunden sofort angenommen. Sie unterstützt die kurzen Wege, so dass Weiterleitungen durch den Mitarbeiter nahezu ausgeschlossen sind. Gezielt eingesetzte Sprachboxen ermöglichen dem Anrufer darüber hinaus bei hohem Anrufaufkommen, Sprachnachrichten und Rückrufwünsche zu hinterlassen. Diese werden dann entsprechend ihrer Priorität aktiv in die Verteilung eingesteuert. Im nächsten Schritt ist nun die Integration der Kanäle E-Mail und Fax in die automatische Verteilung geplant.

**authensis AG**  
 Landsberger Str. 408  
 81241 München  
 +49 89 720157-0  
 +49 89 720157-79  
[info@authensis.de](mailto:info@authensis.de)  
[www.authensis.de](http://www.authensis.de)