

Referenzbericht

**ACHAT ACD Call Center Lösung an Telekom Octopus F650
(Siemens HiPath 3800)**



Mercedes-Benz

**Schade u. Sohn
GmbH & Co.KG**

Kasseler Str. 214
99817 Eisenach

Am Felchtaer Bach 99
99974 Mühlhausen

Tonnaer Str. 27
99947 Bad Langensalza

Carl-Benz-Str. 2
36251 Bad Hersfeld

Am Giegenberg 1
36251 Bad Hersfeld



Hauptniederlassung Schade & Sohn

Service Plus durch zeitgemäße Call Center Technologie

Einhundertprozentige Kundenzufriedenheit steht bei Mercedes-Benz an erster Stelle. Dazu ermittelt Mercedes autonom auf Basis von Stichproben die Kundenzufriedenheit der einzelnen Händler in einem Index, der auch die Händlermarge beeinflusst.

Schade & Sohn möchte daher auch aus eigenem Interesse seine gute Kundenzufriedenheit als Top Mercedes-Benz Händler absichern. Um diese Aufgabe an allen Standorten bewältigen zu können, entschied sich Schade & Sohn bereits vor über acht Jahren für den Aufbau eines eigenen professionell geführten Call Centers am Hauptstandort in Eisenach. Zu den Aufgaben der Agenten gehört unter anderem die Bearbeitung von Marketingkampagnen im Bereich Verkauf und Service, welche den telefonischen Kundenkontakt erfordern bis hin zur Terminvereinbarung sowie auch die Werkstatt-Akquise.

Die alte Call Center Lösung CC600 auf Basis mehrere Octopus S Systeme war „end of life“ und musste nun durch ein modernes, vernetztes TK System, inklusive einem neuen leistungsfähigem Call Center, ersetzt werden.

Gemeinsam mit den Professional Service Spezialisten der Telekom konstruierte authensis eine für die Anforderungen von Schade & Sohn maßgeschneiderte Call Center Lösung auf Basis von fünf vernetzten Octopus F650 Telefonanlagen und der Call Center Software authensis ACHAT.

Die in den Standorten eingehenden Anrufe werden zum zentralen Call Center geroutet und hier von den Agenten entsprechend ihrer Fähigkeiten effizient bearbeitet.

Zusätzlich ergänzt die ACHAT Call Center Software das Mercedes „Customer One“ Cockpit optimal, das die Daten sämtlicher Mercedes-Benz Fahrzeuge verwaltet.

Die flexible ACHAT Ansagetechnik ermöglicht zudem eine bequeme Verwaltung und Aktivieren von Ansagen. Hierüber werden z.B. Ansagen für die 24/7 LKW Servicehotline aktuell gehalten, aber auch Werbe und Feiertagsansagen können ad hoc oder nach genau definierten Zeiten eingespielt werden.

Schade & Sohn entschied sich für die ACD Lösung von authensis, weil mit dem Vorgänger CC600 aus dem gleichen Haus bereits über Jahre sehr gute Erfahrungen gesammelt wurden.



“Die Langjährige gute Erfahrung mit dem Service und die ausgezeichnete Stabilität im Betrieb gaben für uns den Ausschlag, sich wieder für die Telekom und authensis zu entscheiden.“ Heiko Mönch, Centerleiter

Ausschlaggebend für die Entscheidung waren auch die hohe Stabilität im Betrieb und die weitreichenden Statistikfunktionen. Unterschiedliche Standorte mit Telefonsystemen verschiedener Hersteller unter einer Call Center Lösung zusammenfassen zu können war wichtig, weil Schade & Sohn weiter wachsen möchte – z.B. durch Zukäufe weiterer Autohäuser in anderen Segmenten.

Jetzt sind alle Standorte zu einer leistungsfähigen, stets erreichbaren Einheit verbunden. Der Agent sieht sofort, von welchem Standort der Anrufer kommt und wo welcher Mitarbeiter frei ist, um den Anruf z.B. direkt zum Kundenberater durchzustellen. Dies schafft optimale Voraussetzungen für erfolgreiche Beratungs- und Verkaufsgespräche, und die Kunden fühlen sich bestens betreut.

Schade & Sohn erreicht regelmäßig eine Platzierung unter den TOP 10 der Mercedes-Benz Autohäuser.



Impressum:

authensis AG

Landsberger Straße 408
81241 München

Tel.: +49 89 720157-0

Fax: +49 89 720157-79

info@authensis.de

www.authensis.de