



Referenzbericht: AUTOHAUS STEINBÖHMER



Kommunikation ist das A und O in einer serviceorientierten Dienstleistungsgesellschaft – besonders bei unterschiedlichen Standorten dürfen keine wichtigen Informationen zum Nachteil des Kunden verloren gehen.

Markus Seidl, Geschäftsführer

Das Unternehmen

Die Steinböhmer GmbH & Co. KG wurde 1953 von Karl-Heinz und Martha Steinböhmer gegründet und ist heute eines der erfolgreichsten Autohäuser im Raum Bielefeld. Mit **ca. 100 Mitarbeitern an drei Standorten**, zwei davon in Bielefeld und der dritte in Schloß Holte-Stukenbrock, engagiert sich das Unternehmen besonders stark für die Ausbildung junger Leute. Seinen Kunden bietet das Autohaus Steinböhmer ausgewählte Gebrauchts- und Neuwagen von VW, Audi, Skoda und Seat an. Die vielfältigen Angebote und individuelle Kundenprogramme sowie ein hoher Fokus auf die Kundenzufriedenheit führen dazu, dass das Autohaus Steinböhmer eines der erfolgreichsten Autohäuser der Region ist.

Die Herausforderung

Es sollte eine Lösung gesucht werden, welche die Kommunikation mit dem Kunden und der drei Standorte untereinander verbessern würde. Grundvoraussetzung war, dass sich die **VW/Audi Datenbank an alle drei unterschiedliche TK-Anlagen** anbinden lässt. Verpasste Anrufe, mangelnde Erreichbarkeit und fehlende Informationen zum Nachteil des Kunden - diese Schwächen sollten beseitigt werden. Weiterhin sollte die Zeitplanung der eingesetzten Servicekräfte verbessert werden und das Kommunikationsverhalten schneller ausgewertet werden können. Vereinfachte und schnellere Kommunikation der Mitarbeiter untereinander, durch die Möglichkeit der Statusänderung der Präsenzinformation, wie z. B. wer im Gespräch oder auch außer Haus ist, wurde ebenfalls als erfolgskritisches Merkmal festgelegt.

Firmenprofil

Branche:
Automobil



Standort/e:
Bielefeld (*2) und Schloß Holte-Stukenbrock

Mitarbeiter:
ca. 100, davon 55 Arbeitsplätze mit ESTOS Software



Referenzbericht: AUTOHAUS STEINBÖHMER

Die Lösung

Die wichtigste Anforderung an die zukünftige Softwarelösung war es, die **drei Standorte** mit jeweils **unterschiedlichen TK-Anlagen** an einen gemeinsamen UC-Server anzubinden. Beim Lösungsansatz half der **ESTOS Expert Partner Nachrichtentechnik Bielefeld**. Die Wahl fiel auf die Software Lösung **ProCall Enterprise** von ESTOS und die dazugehörige **ECSTA-Serie**, welche als MultiSite-fähige Middleware die proprietäre Welt der Telefonanlagen mit der Microsoft Windows-Welt zuverlässig verbindet.

ProCall Enterprise, die Unified Communications-Lösung mit CTI, Präsenz-Management und Instant Messaging, ermöglicht Unternehmen die Integration von Geschäftsprozessen, wodurch effizient miteinander kommuniziert und gearbeitet werden kann. Die Anbindung an die **VW/Audi-Datenbank** wurde über das **ESTOS Meta Directory** realisiert, welches neben dieser auch andere verteilte Kontaktdatenbestände zu einem unternehmensweiten Informationsdienst zusammenführt.

Des Weiteren hat das Steinböhmer Team mit **ProCall Analytics** nun jederzeit einen guten Überblick über das Kommunikationsverhalten der einzelnen Mitarbeiter. Die Erreichbarkeit des Unternehmens wird optimiert, indem alle tagesaktuellen Kommunikationsdaten in grafischer Form übersichtlich aufbereitet und ausgewertet werden. Dadurch können gezielt Entscheidungen auf einer aussagekräftigen Datenbasis getroffen werden.



Projektdaten

Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA-Serie

IT-Infrastruktur:

- Anbindung VW/Audi-Datenbank

TK-Anlage:

- Agfeo / Alcatel / Siemens HiPath 3000

ITK-Partner:

- Nachrichtentechnik Bielefeld GmbH