

Jan-Ole macht uns bei GEERS bereit für besseren Kundenservice

Anrufe intelligent managen – für optimale Servicequalität setzt GEERS auf Unified Communications und seinen Partner Jan-Ole Kiwitt von Vodafone.

vodafone.de/geers

Vodafone
Power to you

Ihr Netz ist ausgezeichnet!

connect	GUT
Vodafone	
Mobilfunknetz	
Herb 1/2015	



Ready Business | Unified Communications

Martijn Storm | Finanzvorstand, GEERS
Jan-Ole Kiwitt | Account Manager, Vodafone

Mit Unified Communications von Vodafone kann GEERS seinen Kunden immer den bestmöglichen Service bieten.

Referenzkunde



Unternehmen

GEERS Hörakustik AG & Co. KG
Otto-Hahn-Straße 35
44227 Dortmund
Telefon + 49 (0)231/9760 - 0
geers.de

Branche

Hörakustik

Mitarbeiter

Rund 2.000 Mitarbeiter

Vodafone-Anwendungen

OfficeNet Enterprise PBX
(basierend auf dem Cisco Unified
Communications Manager)
vorher: CompanyNet
Mobilfunkverträge

Das Unternehmen

GEERS ist einer der führenden Dienstleister Europas auf dem Gebiet der Hörakustik. Das Unternehmen engagiert sich seit über 60 Jahren für Menschen mit Hörminderungen. GEERS Hörakustik beschäftigt rund 2.000 Mitarbeiter an über 760 Standorten in Europa. Neben über 500 Fachgeschäften in Deutschland gehören dazu Filialen in Polen, Ungarn und in der Schweiz. Dort finden Endkunden und Nutzer alles rund um das Hörgerät – von der Vorab-Beratung bis zu After-Sale-Angeboten.

Seit 2010 ist das Unternehmen Teil der AudioNova International Group, einem europaweit tätigen Hörakustik-Unternehmen unter dem Dach der internationalen Investmentfirma HAL Holding N.V. GEERS ist die größte Landesgesellschaft von AudioNova.

Die Hauptverwaltung von GEERS Hörakustik befindet sich immer noch dort, wo alles begann: in Dortmund. Das Team von über 100 Mitarbeitern im Technologiepark Dortmund sorgt dafür, dass die Kollegen in den Fachgeschäften jederzeit gut betreut werden. Dazu tragen Verwaltung, Labors und ein Service-Call-Center bei.

Unternehmergeist, Anspruch an höchste Qualität und eine starke Service-Orientierung zeichnen die Marke aus. GEERS bietet qualitativ hochwertige Produkte rund um die Hörakustik und ein besonderes Dienstleistungsangebot. Die GEERS-Fachgeschäfte werden von Hörgeräteakustik-Meistern geleitet – damit wird eine optimale und qualifizierte Kundenbetreuung garantiert.

Die Aufgabe

Bereits seit mehreren Jahren stellt Vodafone seinem Geschäftskunden GEERS rund 100 Mobilfunkverträge sowie das Festnetz-Angebot CompanyNet zur Verfügung. Diese skalierbare Firmennetz-Lösung stellt in der Unternehmenszentrale

Sprach- und Datenkommunikationsdienste bereit und dient darüber hinaus zur Verbindung mit vielen der Filial-Fachgeschäfte.

Vor allem in der telefonischen Kommunikation mit seinen Kunden identifizierte GEERS jedoch Optimierungsbedarf: In der Regel rufen die Kunden mit Service-Anliegen in ihrer Filiale an. Befinden sich die dortigen Mitarbeiter jedoch gerade in einem Beratungsgespräch, konnten solche Anrufe auf einem Anrufbeantworter landen oder im ungünstigsten Fall unbeantwortet ins Leere gehen. Dies war für die Kunden am Telefon natürlich sehr unbefriedigend. Die denkbare Alternative, dass der Berater sein Gespräch zur Annahme des Anrufs unterbrechen müsste, wäre wiederum für die Kunden in der Filiale nachteilig. Überdies stellte GEERS fest, dass hochqualifizierte Filialmitarbeiter zum Teil unnötig viel Zeit für das Management des Telefon-Service aufwenden mussten.

Aufbauend auf der bereits eingesetzten CompanyNet-Lösung entschied sich GEERS daher Mitte 2014, zur Lösung der beschriebenen Probleme einen Umstieg auf das Unified-Communications-Angebot OfficeNet Enterprise PBX (basierend auf dem Cisco Unified Communications Manager) zu projektieren.

Die Lösung

OfficeNet Enterprise PBX ermöglicht es GEERS Hörakustik nun, eingehende Anrufe intelligent zwischen der angerufenen Filiale, dem Call-Center in der Zentrale und gegebenenfalls anderen Filialen zu verteilen.

Im zentralen Call Center in Dortmund arbeiten ebenfalls qualifizierte Fachberater, die je nach Anlass des Anrufs dem Kunden entweder direkt weiterhelfen oder die Weiterbehandlung des Falls durch die zuständige Filiale (etwa durch einen Rückruf oder eine Terminvereinbarung) veranlassen können.



Mit Vodafone haben wir uns bewusst für einen Premium-Anbieter entschieden. Wir betrachten dies als direkte Investition in Benefits für unsere Kunden und unser Unternehmen. Beide Seiten schätzen zudem aneinander, dass einmal formulierte Ideen schnell und zielgerichtet umgesetzt werden.



Martijn Storm,
Finanzvorstand GEERS

Are you ready?

Dynamische Märkte, Globalisierung und der technologische Wandel erzeugen einen immer höheren Wettbewerbsdruck. Bewährte Erfolgsformeln werden scheinbar über Nacht obsolet. Selbst etablierte Unternehmen müssen sich permanent Herausforderungen stellen. Zugleich kommt der IT- und Kommunikationstechnologie eine ganz neue Rolle zu. Unternehmen müssen in der Lage sein, auf diese Veränderungen schnell und voller Selbstvertrauen zu reagieren. Das bedeutet, bereit für die Zukunft zu sein – ein Ready Business zu sein.

Vodafone unterstützt Unternehmen wie GEERS mit innovativen Lösungen dabei, flexibel, mobil und wettbewerbsfähig im Markt zu agieren. Mit Ready-Business-Lösungen im Bereich Unified Communication wie OfficeNet Enterprise PBX (basierend auf dem Cisco Unified Communications Manager) sowie dem international ausgerichteten Mobilfunk-Angebot von Vodafone ist GEERS schon heute bereit für die Zukunft.

Werden auch Sie zum Ready Business!

Vorteile der Lösung

- Intelligente Verteilung von Kundenanrufen zwischen der angerufenen Filiale, dem Call-Center in der Zentrale und gegebenenfalls anderen Filialen
- Optimierung der internen Prozesse und der Auslastung der Mitarbeiter
- Gewährleistung einer hohen Kundenzufriedenheit
- Nutzung weiterer Funktionen von Unified Communications für die interne Kommunikation des Unternehmens (etwa Video Conferencing)

Als weiteres Funktionsmerkmal nutzen die Mitarbeiter zunehmend auch die Video-Conferencing-Funktion des Unified-Communication-Angebots OfficeNet Enterprise PBX für die interne Kommunikation etwa innerhalb der Zentrale oder zwischen den Fachgeschäft-Filialen und der Dortmunder Unternehmenszentrale.

GEERS hat Konzeption, Planung und Umsetzung dieses Projekts direkt an Vodafone vergeben. Im Abstand von vier bis sechs Wochen fand der direkte Austausch zwischen den Ansprechpartnern auf beiden Seiten statt. Dabei wurden nicht nur Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem beschriebenen Projekt ausgetauscht, sondern auch schon Ideen für künftige gemeinsame Vorhaben gefunden.

Der Nutzen

Der Einsatz von OfficeNet Enterprise PBX ermöglicht es GEERS, seine internen Prozesse und die Auslastung seiner Mitarbeiter zu optimieren. Gleichzeitig kann das Unternehmen die Zufriedenheit seiner Kunden sicherstellen: Sie erreichen wie schon bisher gewohnt über die regionale Rufnummer ihrer Filiale unkompliziert und zuverlässig einen kompetenten Ansprechpartner für ihr Anliegen.

GEERS zeigt sich mit der Umsetzung dieses Projekts im Besonderen sowie mit den Leistungen von Vodafone im Allgemeinen ausgesprochen zufrieden: „Mit Vodafone haben wir uns bewusst für einen Premium-Anbieter entschieden“, resümiert der GEERS-Finanzvorstand Martijn Storm und fährt fort: „Wir betrachten dies als direkte Investition in Benefits für unsere Kunden und unser Unternehmen. Beide Seiten schätzen zudem aneinander, dass einmal formulierte Ideen schnell und zielgerichtet umgesetzt werden.“

Jan-Ole Kiwitt, der für GEERS zuständige Account Manager bei Vodafone, ergänzt: „Außerdem ist GEERS sehr angetan davon, dass Vodafone dem Unternehmen alle benötigten Kommunikationslösungen aus einer Hand liefern kann. Und auch der internationale Footprint von Vodafone bietet GEERS und dessen Mutterkonzern AudioNova klare Vorteile.“

Da GEERS sein Geschäft in Zukunft noch stärker in die europäischen Nachbarländer ausweiten will, schätzt das Unternehmen Vodafone als Kommunikations-Dienstleister, der in diesen Ländern bereits präsent ist. Darüber hinaus wollen in Zukunft auch andere AudioNova-Landesgesellschaften auf Dienste und Angebote von Vodafone zurückgreifen.

Mehr Informationen erhalten Sie unter [vodafone.de/business](https://www.vodafone.de/business) oder telefonisch kostenlos bei Ihrem Vodafone BusinessTeam unter **0800 172 12 34**