

DRUCKEREI KOPP – MIT ONEPHONE GESCHICKT VERBUNDEN

„Gewohnte Telefoniefunktionen sind bei uns
jetzt auch mobil verfügbar.“

Bernd Bradtmöller, Geschäftsführer Kopp



Effiziente Kommunikation ist für die Gebr. Kopp GmbH & Co.KG in Köln die Grundlage für ausgezeichneten Service am Kunden. Anfang 2009 löste mit OnePhone eine zukunftsorientierte Lösung die alte Telefonanlage ab.

Das Ergebnis: Verbesserte Erreichbarkeit, vereinfachte Handhabung, individuelle Skalierbarkeit und Bedarfsanpassung sowie Kosteneffizienz.

Gebr. Kopp GmbH & Co.KG Unternehmensprofil

Branche

Druckerei und Verlag

Mitarbeiter

ca. 50

Gründung

1956

Standorte

2

Grafische Werkstatt
Druckerei und Verlag
Gebr. Kopp GmbH & Co.KG
Goltsteinstraße 28-30
D - 50968 Köln
Tel.: +49 (0) 221 376970
Fax.: +49 (0) 221 37697050

info@kopp-koeln.de
www.kopp-koeln.de

Die Herausforderung

Produktionsqualität und individuell auf den Kunden abgestimmter Service sind für das Unternehmen Kopp ein wichtiger Erfolgsfaktor, um sich von den Mitbewerbern abzuheben. „Anders als bei den Print-Discountern aus dem Internet hat bei Kopp jeder Kunde zwei feste und kompetente Ansprechpartner – einen im Innen- und einen im Außendienst. Dabei läuft vieles über kurze Wege: man kennt sich und unsere Kunden schätzen das persönliche Engagement bei der Lösung von Herausforderungen“, kommentiert Bernd Bradtmöller, kaufmännischer Leiter von Kopp.

Die erforderliche Erreichbarkeit der Außendienstmitarbeiter mündete in einer Vielzahl von Mobilfunkverträgen mit entsprechendem administrativem Aufwand für das Unternehmen. Durch das Fehlen einer flächendeckenden öffentlichen Netzversorgung am Produktionsstandort, kam es außerdem immer wieder vor, dass Mitarbeiter zeitweise gar nicht für den Kunden erreichbar waren.

Ein weitere Herausforderung lag im stetigen Wachstum von Kopp. Die Veränderungen führten im Laufe der Unternehmensgeschichte dazu, dass die Vorstufe und Produktion sich auf zwei regional voneinander getrennte Standorte verteilte. Diese waren lediglich verbunden über eine veraltete ISDN-Anlage.

Um den eigenen Anspruch an Service und Qualität auch weiterhin gerecht zu werden, entschloss sich Kopp für eine zukunftsorientierte und maßgeschneiderte Lösung von OnePhone.



Die Lösung

OnePhone implementierte im Januar 2010 ein firmeneigenes Funknetz bei Kopp – zunächst parallel zu der alten Anlage, um einen nahtlosen Übergang zu gewährleisten. Alle Bestandteile der klassischen Telefonanlage wurden in einer einheitlichen Lösung vereint. Die mobilen Mitarbeiter des Außendienstes wurden ebenso integriert, wie diejenigen mit einem festen Arbeitsplatz. Jeder Mitarbeiter erhielt eine Festnetz- und Mobilfunkrufnummer, sowie eine interne Durchwahl. Alle Teilnehmer sind dabei standortunabhängig über alle Rufnummern erreichbar.

Der hohe Beratungsaufwand mit einem Innen- sowie Außendienst je Kunde konnte mit Hilfe der OnePhone Lösung verbessert werden. Durch die Einrichtung spezieller Kompetenzgruppen (ACD-Gruppen) sank der interne Koordinationsaufwand und steigerte sich die Anschlusserreichbarkeit für den Kunden. Beispielsweise wird bei Abwesenheit des betreuenden Außendienstlers der Kunde automatisch mit dem zuständigen Kundenberater im Innendienst verbunden. Sollte auch hier niemand erreichbar sein, kann der Anrufer wählen, ob er eine Nachricht hinterlassen oder mit der Zentrale verbunden werden möchte - kein Anruf geht verloren.

Um auf Veränderungen im Unternehmen besser reagieren zu können, hat Kopp einen eigenen webbasierten Zugang zur Administrationsfläche erhalten. Anpassungen an der Telefonanlage können ohne teuren Serviceaufwand selbst durchgeführt werden. „Vorher mussten wir uns mit entsprechenden Themen immer an unseren Anbieter wenden. Heute können wir dagegen viele Dinge selbst umsetzen.“ Dabei steht auch weiterhin der OnePhone Kundenservice für gewünschte Anpassungen jederzeit zur Verfügung.

Ergebnis

Durch die OnePhone Lösung ist für die Druckerei Kopp nun eine effiziente und kundenorientierte Telekommunikation gegeben. Die aufgetretenen Herausforderungen wie Erreichbarkeit, Standortunabhängigkeit, Netzabdeckung und Flexibilität konnten gelöst werden. Die Ergebnisse spiegeln sich in Kundengesprächen wider. „Dass unsere Mitarbeiter unter ihrer Festnetznummer nun nahezu jederzeit erreichbar sind, wurde von unseren Kunden schnell bemerkt und sehr positiv aufgenommen. Dies erhöht natürlich die Kundenbindung und stärkt die Wettbewerbsposition von Kopp“, berichtet Herr Bradtmöller.

Dabei kommt auch der Anspruch an Effizienz nicht zu kurz. Unabhängig davon wo sich die Kollegen gerade aufhalten, sind firmeninterne Anrufe kostenlos. Durch die individuelle Tarifgestaltung für jeden Mitarbeiter konnten deutliche Ersparnisse erreicht werden.

„Der Umstieg hat sich zusätzlich gelohnt. Die laufenden Kosten konnten durch sinkenden Betriebsaufwand und niedrige Gesprächskosten um mehrere hundert Euro monatlich reduziert werden“, kommentiert Herr Bradtmöller die Entwicklung.

OnePhone Vorteile für Kopp:

- » Vollständige Integration beider Standorte und der Außendienstmitarbeiter
- » Effektive Verteilung von Kundenanrufen
- » Optimale Kommunikation zwischen Innen-, Außendienst und Kunde
- » Freie Skalierbarkeit und nahtlose Anpassung des Telefonie-Bedarfs
- » Signifikante Kosteneinsparung