



BMW Niederlassung Nürnberg „Number ONE“ - Strategie und „One Number“ - Service

Kunde

Die BMW AG ist weltweit einer der erfolgreichsten Hersteller von Automobilen und Motorrädern und zählt zu den größten Industrieunternehmen in Deutschland. Mit ihrer „Number One“ Strategie setzt das Unternehmen auf Profitabilität und langfristige Wertsteigerung. Die Fahrzeuge der BMW AG bieten höchsten Standard hinsichtlich Ästhetik, Dynamik, Technik und Qualität.

Die **BMW Niederlassung Nürnberg** mit ca. 350 Mitarbeitern an 4 Standorten trägt mit ihrem Motto „Herausragende Automobile verdienen herausragenden Service“ zum hohen Qualitätsstandard und Unternehmenserfolg bei.

Ausgangssituation

Die Verkäufer der BMW Niederlassung sind innerhalb des Unternehmens über eine DECT Lösung für Kunden und Kollegen erreichbar; für die Außendiensttätigkeiten stehen ihnen jedoch keine Diensthandys zur Verfügung. Dadurch bedingt werden die privaten Handynummern nach außen kommuniziert. Außerdem können Handy-Gespräche nicht weitervermittelt werden, was gegenüber dem Kunden keinen optimalen Service darstellt.

Überblick

Land: Deutschland
Branchen: Industrie

Unternehmen

BMW Niederlassung Nürnberg trägt mit ca. 350 Mitarbeitern zum weltweiten Unternehmenserfolg der BMW AG bei.

Ausgangssituation

BMW Nürnberg will für alle Verkäufer einen ONE Number Service einrichten, d.h. die Mitarbeiter sollen nur noch unter ihrer Büronummer erreichbar sein und agieren können - auch vom Handy aus.

Lösung

Das Unternehmen entscheidet sich für **Teleserver Mobile Pro** in einer modularen Ausbaustufe. Die technische Realisierung erfolgt in Zusammenarbeit mit SEN und in Kombination mit einem Flatrate-Tarif der Telekom.



BMW Niederlassung Nürnberg

Lösung

Im Rahmen einer neuen Siemens Telefonanlage wird der Kundenwunsch nach einer ONE Number-Lösung (Erreichbarkeit unter einer Rufnummer) mit einem Produkt aus dem Hause SPEECH DESIGN realisiert: **Teleserver Mobile Pro Modular**. Das System ist mit 60 Kanälen an eine HiPath 3800 geschaltet. Die Anzahl von derzeit 60 registrierten Mobile Pro Nutzer kann jederzeit problemlos erhöht werden, da die Lösung noch über freie Kapazitäten verfügt. Die Implementierung des Mobile Pro Servers - einschließlich einer Anwenderschulung - wird innerhalb von nur knapp 2 Tagen erledigt.

Zur optimierten Nutzung des Systems setzt die BMW Niederlassung Nürnberg auf spezielle Flatrate-Tarife der Telekom.

Die BMW Vertriebsmitarbeiter und das Management sind mit Teleserver Mobile Pro Modular nun jederzeit für Ihre Kunden unter einer Rufnummer (der Büronummer) erreichbar – unabhängig vom Aufenthaltsort. Bei ausgehenden Rufen vom Handy erscheint auf dem Display des Angerufenen ebenfalls die Büronummer des BMW Verkäufers / Managers.

Telefonfunktionen, die man normalerweise nur vom Festnetzapparat kennt (Rückfragen, Makeln, Weiterleiten, Konferenzen) sorgen außerdem dafür, dass auch mit dem Handy kein Gespräch in die telefonische Sackgasse führt.

Beim geschäftlichen Einsatz von Privathandys ermöglicht die Funktion „Callback“, dass die Rufkosten zentral auf die TK-Anlage geroutet werden.

Bei den eingesetzten Endgeräten (darunter auch BlackBerrys und demnächst iPhones) sorgt eine bedienerfreundliche Client-Software für eine große Anwender-Akzeptanz.

Nutzen

Teleserver Mobile Pro ist seit April 2010 zu einem stabilen und unverzichtbaren Bestandteil der kunden- und service-orientierten Telekommunikation des Unternehmens geworden. Ganz nach dem Motto: „Herausragende Automobile verdienen herausragenden Service“, erweitert sich der Servicegedanke nun auch auf die telefonische Kommunikation mit Kunden und Partner.

„Die Zusammenarbeit mit SPEECH DESIGN war sehr einfach und angenehm, der administrative Aufwand für das System sehr gering.“

Herr Toni Haeder, Informationstechnologie, BMW Niederlassung Nürnberg.
Zur Frage nach dem Implementierungsaufwand von Teleserver Mobile Pro Modular.

Partner vor Ort:

Advanced Partner

OpenScape Technology

SIEMENS