

FS Fernsprech-Systeme (Nürnberg) GmbH

Spezielle Lösungen für Autohäuser

Inhalt

1. Einführung	Seite 3
2. Wie können Sie die Arbeitsabläufe in Ihrem Autohaus optimieren und dadurch die Kundenzufriedenheit erhöhen?	Seite 3
3. Sinnvolle Lösungen für Autohäuser	Seite 4
3.1 Automatische Sprachvermittlung	Seite 4
3.2 Handy Integration / One Number	Seite 4
3.3 Headsets	Seite 5
3.4 DECT-Lösung	Seite 6
3.5 Anbindung Ihrer Kundendatenbank	Seite 7
3.6 Anwesenheitsanzeige	Seite 7
3.7 Weiterleitung	Seite 7
3.8 Voicemail	Seite 8
3.9 Vernetzung mehrerer Standorte	Seite 8



1. Einführung

Effiziente Kommunikation ist gerade für Autohäuser ein Schlüssel zum Erfolg.

Jeder Kundenanruf kann mit Hilfe der automatischen Sprachvermittlung (Auto Attend) schnell an die gewünschte Abteilung oder Person weitervermittelt werden. Kein Anruf geht verloren! Kein Besetzzeichen ertönt! Keine Wartezeiten entstehen!

Unsere angebotenen Systeme sind perfekt konzipiert für die vielschichtigen Aufgaben und Anforderungen von Autohäusern.

Telefonieren Sie mittels CTI Computertelefonie direkt aus Ihrer Kundendatenbank, aus Outlook oder jeder Windows Applikation.



Mobile Mitarbeiter wie im Hol- und Bringservice, Abschleppdienst oder Notfallservice lassen sich problemlos via Mitel Mobile Client Handy integration in Ihre Telefonanlage als interner Teilnehmer einbinden.

Alle Systemfunktionen der Mitel Telefonanlage (z.B. Rückfrage, Makeln, VoiceMail sind am Handy durch den Mitel Mobile Client möglich.

Die integrierte Durchsageoption per Doppelklick auf den entsprechenden Teilnehmer ermöglicht es Ihnen außerdem Durchsagen mit automatischen Gegensprechen an einzelne Kollegen durchzuführen.



2. Wie können Sie die Arbeitsabläufe in Ihrem Autohaus optimieren und dadurch die Kundenzufriedenheit erhöhen?

- ✓ direkte Sprachvermittlung mit dem richtigen Mitarbeiter
- ✓ Telefonie direkt aus Ihrer Kundendatenbank
- ✓ Einbindung der mobilen Mitarbeiter (Hol- und Bringservice, Abschlepp- und Notfallservice)
- ✓ Optimierung des Arbeitsplatzes durch Headsets
- ✓ Überall erreichbar durch die parallele Anrufsignalisierung

3. Sinnvolle Lösungen für Autohäuser

3.1 Automatische Sprachvermittlung (Auto Attendant)



Herzlich Willkommen im Autohaus XYZ. Um mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden zu werden drücken Sie bitte...

- ... 1 für den Verkauf
- ... 2 für die Werkstatt
- ... 3 für den Teiledienst
- ... 4 für die Buchhaltung
- ... 5 für Sonstiges

Entlasten Sie die Zentrale und vermeiden Sie unnötige Wartezeiten Ihrer Kunden. Die Erreichbarkeit ist das Aushängeschild einer jeden Firma.

Die „automatische Sprachvermittlung“ verbindet den Anrufer mit dem richtigen Mitarbeiter ohne die Zentrale zu bemühen.

Diese - auch Auto Attendant genannte Applikation begrüßt den Anrufer mit einem individuellen, freundlichen Text und vermittelt ihn dann durch eine zu treffende Auswahl (wie bei großen Firmen und Call Centern bekannt – für drücken Sie bitte die) an die gewünschte Abteilung.

3.2 Handy Integration / One Number

Erreichbar unter nur einer Rufnummer

Ständige Erreichbarkeit für Kunden und Lieferanten kann ein Segen sein. Wenn Geschäftspartner aber die Mobilnummer kennen, kann es mit der wohlverdienten Ruhe im Urlaub oder am Wochenende vorbei sein. Durch die Installation des Mitel Mobile Clients auf dem Mobiltelefon verhält es sich wie jedes andere am MiVoice Office 400 Kommunikationssystem angemeldete Endgerät.

Der Mitel Mobile Client bindet Ihr Mobiltelefon als Nebenstelle in das Firmennetz ein. Alle Büroanrufe können wahlweise am Mobiltelefon oder am Festnetztelefon im Autohaus entgegen genommen bzw. initiiert werden. Mobile Mitarbeiter wie z.B. Verkäufer, Abschlepp- bzw. Notfalldienste und Hol- und Bringservice sind somit unter einer einzigen Geschäftsnummer erreichbar und handlungsfähig. Dabei stehen alle Komfortfunktionen/Leistungsmerkmale der Mitel Telefonanlage (z.B. Rückfrage, Makeln, Verbinden, Voicemail...) auch am Mobiltelefon zur Verfügung.



Wenn Sie außerhalb des Firmengeländes unterwegs sind, aktivieren Sie per Tastendruck das Smartphone. Ab diesem Zeitpunkt können Anrufe bequem darüber geführt werden. Für den Anrufer ist in diesem Moment nicht ersichtlich, ob Sie sich am Arbeitsplatz befinden oder auf dem Weg zu einem Kunden sind.

Vorteile von FMC One Number Konzept:

- ✓ Erreichbarkeit unter einer Telefonnummer (Geschäftsnummer)
- ✓ Ihre Handynummer ist nach außen nicht bekannt / sichtbar
- ✓ Bei eingehenden Anruf signalisieren Handy und Festnetztelefon gleichzeitig
- ✓ Der Angerufene sieht immer die gleiche Nummer, egal von wo aus die Verbindung aufgebaut wird
- ✓ Mehrere abgehende Verbindungen können parallel initiiert werden
- ✓ Gewohnte Systemfunktionen wie z. B. Makeln, Rückfrage, Verbinden etc. auch auf dem Mobiltelefon
- ✓ Nur noch eine Voice Mail
- ✓ Übernahme von Gesprächen von Mobiltelefon auf Tischapparat oder andersherum
- ✓ Abgehend vom Mobiltelefon zu Festnetzbedingungen telefonieren

3.3 Headsets

Telefonieren, gleichzeitig Notizen aufnehmen und Termine vereinbaren, die Kunden beraten und nebenher zu Fax oder Drucker laufen – alltägliche Selbstverständlichkeit in Autohäusern.

Vor allem Mitarbeiter an der Kundeninformation verbringen fast den ganzen Tag am Telefon und sollen nebenher den Kunden vor Ort so schnell wie möglich kompetente Auskünfte liefern. Trotz kontinuierlichem Stimmengewirr, Tastaturgeklapper und Telefonklingeln.

Manchmal bräuchte man um all das gleichzeitig erledigen zu können mehr als 2 Hände....???

NEIN...Ein Headset ist mehr als nur ein Hilfsmittel zum Telefonieren. Arbeitsplätze werden optimiert und eine komfortable Ausstattung gewährleistet.



Die Ergonomievorteile

Gehen Sie beim Telefonieren keine Kompromisse in Sachen Komfort ein. Mit einem Headset müssen Sie keinen Telefonhörer mehr zwischen Kopf und Schulter klemmen. Nie wieder Muskelschmerzen und Nackenverspannungen!



Die Vorteile freier Hände

Genießen Sie die Freiheit und den Komfort, keinen Telefonhörer mehr halten zu müssen. Anrufe sind kein Grund, dass Ihnen die Hände gebunden sind!



Die Effizienzvorteile

Erledigen Sie mehrere Aufgaben gleichzeitig und erhöhen Sie dabei Ihre tägliche Produktivität. Machen Sie sich Notizen, schlagen Sie in Unterlagen nach und tippen Sie auf Ihrer Tastatur - all das, während Sie telefonieren.



Die Mobilitätsvorteile

Mit einem schnurlosen Headset haben Sie im Büro völlige Bewegungsfreiheit. Holen Sie Informationen ein, fragen Sie Kollegen oder gehen Sie zu einem anderen Schreibtisch bzw. in einen anderen Raum - und das, ohne Ihr Telefonat unterbrechen zu müssen.

3.4 DECT-Lösung Bewegungsfreiheit innerhalb Ihres Firmengeländes

Dank Weiterleitung und Voicemail können Mitarbeitende ruhigen Gewissens ihren Arbeitsplatz verlassen. Doch es geht noch besser: Mit den Mitel DECT- und SIP-DECT-Lösungen können sie ihr Telefon einfach mitnehmen, wenn sie innerhalb Ihres Firmengeländes unterwegs sind.



DECT

Die DECT-Technologie (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) bietet stets eine zuverlässige Verbindung zur Basisstation – selbst bei hohen Gesprächsdichten auf kleinstem Raum.

Dabei werden DECT-Verbindungen breitbandig geschaltet und verfügen über eine erheblich bessere Sprachqualität als beispielsweise Mobiltelefone.



Durch die Installation eines flächendeckenden, multizellularen Funknetzes sind Sie überall auf dem Firmengelände erreichbar. Die integrierte DECT Verschlüsselung gewährleistet hohe Sicherheit: Für jeden Rufaufbau muss sich das Mobilgerät mit einem geheimen Schlüssel bei der Basisstation anmelden. DECT arbeitet in einem eigens reservierten Frequenzband. So können die Geräte auch dort eingesetzt werden, wo Mobiltelefone aufgrund des Störpotenzials der Funkwellen nicht empfohlen werden – zum Beispiel in Krankenhäusern und Arztpraxen. Moderne DECT-Endgeräte, wie die Mitel 600d Familie, unterscheiden sich funktional kaum noch von «normalen» Tischtelefonen. Ganz im Gegenteil: Sie sind mit einem farbigen Display, einer reichhaltigen Auswahl an Klingeltönen und einer intuitiven Menüführung ausgestattet. Deshalb benötigen mobile Mitarbeitende kein separates Tischtelefon an ihrem Arbeitsplatz. Die ausgezeichnete Sprachqualität überzeugt im täglichen Einsatz. Neben DECT-Telefonen für das Geschäftsumfeld bietet Mitel ein Modell mit integrierten Sicherheitsleistungsmerkmalen (Notfall-Alarmierung, Standortlokalisierung, Explosionsschutz) für erhöhten Personenschutz an.

3.5 Anbindung Ihrer Kundendatenbank CTI Computertelefonie

CTI (Computer Telephony Integration) ist eine Applikation für die PC-basierte Anrufverwaltung. Sie ist mit umfangreichen Funktionen und Optionen ausgestattet, mit deren Hilfe die Anruf- und Mitteilungsverwaltung noch einfacher von der Hand geht. Das übersichtlich gestaltete Journal erlaubt den schnellen Zugriff auf Anruflisten, Mitteilungen und eigene Notizen. Im Telefonbuch sind alle verfügbaren Adressbücher sowie persönliche Kontakte integrierbar. Über die in Teamtasten integrierte Anwesenheitsanzeige ist der aktuelle Telefon- und Anwesenheitsstatus aller hinterlegten Teilnehmer ersichtlich – bei Integration von Microsoft Exchange sogar mit Kalenderinformationen.



Die CTI Computertelefonie Lösung ermöglicht Ihnen durch die Anbindung an die Mitel Telefonanlage neben dem komfortablen Wählen von Telefonnummern direkt aus Ihren Kundendatenbanken auch die Signalisierung eingehender Anrufe. Hierbei können die wichtigsten Informationen Ihrer Kunden bereits vor dem Annehmen direkt am PC angezeigt werden.

3.6 Anwesenheitsanzeige

Bereits vor dem Wählen wissen, ob der gewünschte Kollege gerade am Arbeitsplatz oder in einer Besprechung ist? Mit den Mitel 400 Lösungen zur Anwesenheitsanzeige können alle Teilnehmer die aktuelle Verfügbarkeit von Kolleginnen und Kollegen einsehen. Darüber hinaus lässt sich die Anwesenheitsanzeige an PC-Anwendungen (z. B. Microsoft) anbinden. Diese so genannte Exchange Anbindung sorgt für die automatische Synchronisation des Kalenders mit der Anwesenheitsanzeige. Das bedeutet: Kolleginnen und Kollegen haben stets Zugriff auf die Verfügbar- und Erreichbarkeit des gesamten Teams – selbstverständlich unter Einhaltung der individuellen Zugriffsrechte. Bereits während der Namenssuche wird signalisiert, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade am Arbeitsplatz oder abwesend ist.

Dabei spielt es keine Rolle, ob der Tischapparat, ein schnurloses Endgerät, ein Mobiltelefon oder eine CTI-Applikation verwendet werden. Befindet sich der gewünschte Gesprächspartner in einer Besprechung, wird sogar angezeigt, wann diese beendet ist. Mit dem Mitel Mobile Client wird ein Benutzer sogar als besetzt angezeigt, wenn er gerade mit dem Mobiltelefon telefoniert!

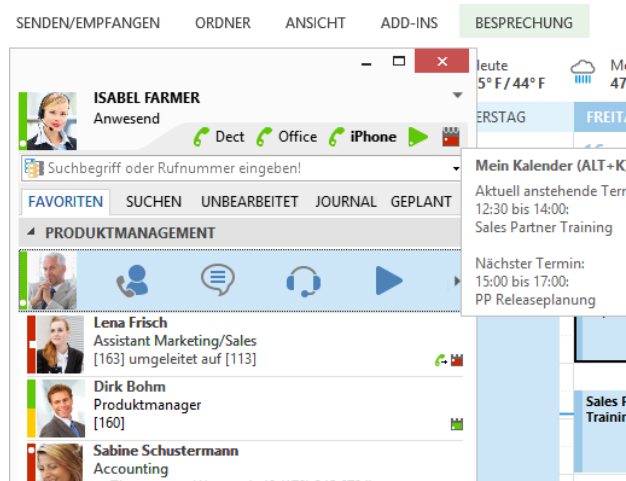
Die Praktischen Weiterleitungsoptionen der Mitel 400 Produkte sorgen dafür, dass kein Anruf unbeantwortet bleibt!

3.7 Weiterleitung

Jeder Mitarbeitende hat die Möglichkeit, eigene Anrufweiterleitungen einzurichten und diese per Knopfdruck zu aktivieren oder zu deaktivieren. So gehen z.B. während einer Besprechung die Anrufe zur persönlichen Voicemailbox, während einer Urlaubsabwesenheit zu einem Kollegen oder einem Stellvertreter.

Auch bezüglich der Weiterleitung lassen sich verschiedene Regeln festlegen: Anrufe aus einem ausgewählten Rufnummernkreis können zum Beispiel an einen bestimmten Kollegen weitergeleitet werden. Ebenso lässt sich etwa definieren, dass Anrufe einer besonderen Rufnummer auch während Besprechungen auf das Mobiltelefon vermittelt werden.

Zusätzlich können Anrufe an die Voicemailbox weitergeleitet werden.



3.8 Voicemail: Kein Anruf geht verloren

Auch wenn der gewünschte Gesprächspartner gerade nicht erreichbar ist oder bereits ein Telefonat führt, geht der Anruf nicht verloren: Er wird automatisch an die Voicemailbox weitergeleitet. Dort kann der Anrufer oder die Anruferin eine Nachricht hinterlassen und gegebenenfalls um Rückruf bitten.

Die Voicemailbox bietet ebenfalls die Möglichkeit, individuelle Einstellungen vorzunehmen. So kann beispielsweise eingestellt werden, dass Anrufer außerhalb der Geschäftszeiten Nachrichten aufsprechen können, oder lediglich eine Ansage hören.



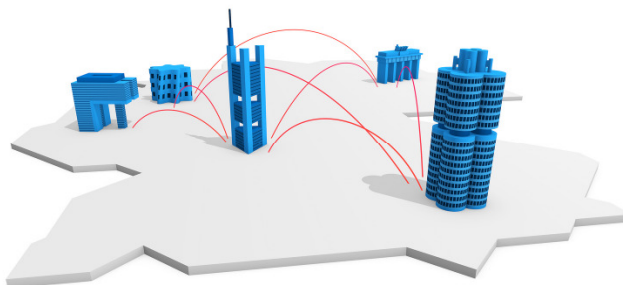
Das Voicemail System lässt sich sehr leicht mit den Mitel Systemtelefonen bedienen. Es ist einfach zu konfigurieren, die Anwendungsmöglichkeiten sind flexibel und können problemlos an die Bedürfnisse jedes Benutzers angepasst werden.

Darüber hinaus können Sie individuell entscheiden, wie Sie über neue Nachrichten informiert werden:

- ✓ **Als Anzeige auf dem Display des Systemtelefons**
- ✓ **Als Meldung auf dem DECT-Endgerät**
- ✓ **Per SMS an Ihr Handy**
- ✓ **Per Mail, wobei die Nachricht selbst als Datei angehängt ist**

3.9 Vernetzung mehrerer Standorte

Eine virtuelle Vernetzung bietet sich insbesondere bei Unternehmen mit geografisch verteilten Standorten ohne übergreifendes Datennetzwerk an. Vor allem dann, wenn die einzelnen Standorte untereinander ein eher geringes Telefonaufkommen haben, so dass sich Mietleitungen oder der Aufbau eines privaten Datennetzes nicht lohnen. Das virtuelle Netzwerk ist so eingerichtet, dass Mitarbeitende anderer Standorte mit ihren internen Rufnummern angewählt werden können. Die Verbindung wird vom System automatisch über das öffentliche Netz aufgebaut. Viele Netzwerkbetreiber stellen für Kunden mit Filialstrukturen besondere Angebote bereit, was auch einen Beitrag zur Kosteneffizienz leistet.



Die Vorteile:

- ✓ **Standortübergreifende interne Rufnummern**
- ✓ **Zentrale Dienste, zum Beispiel Vermittlung**
- ✓ **Minimale Aufwände für Einrichtung und Wartung der Vernetzung**
- ✓ **Keine monatlichen Gebühren für Standleitungen**