



PTC Telecom-Lösung optimiert MAHAG Kommunikationsprozesse entscheidend

Der Kunde

MAHAG ist das führende Automobil-Handelsunternehmen in Bayern. Ein Unternehmen, das historisch mit München und der für München so typischen Lebensart verknüpft ist und bundesweit über eine hohe Reputation verfügt. Die Firmengruppe entstand aus einem erfolgreichen Familienbetrieb, der 1923 gegründet wurde und der sich bis heute mit rund 2.000 Mitarbeitern, jährlich ca. 20.500 verkauften Neufahrzeugen, ca. 18.500 verkaufte Gebrauchtwagen und rund 380.000 Werkstattdurchgängen sehr schnell zu einem in Europa führenden Automobil-Handelsunternehmen entwickelt hat. Jahrzehntelange Erfahrung, ein konsequent sehr hohes Service-Verständnis, neueste Technologien, so wie qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind die Grundpfeiler des MAHAG-Erfolges.

Die Ausgangssituation

Auf diesem Erfolg möchte sich das Unternehmen nicht ausruhen und auch künftig im Bereich des Automobilhandels als verlässlicher und innovativer Partner Ihrer Kunden auftreten. Ein wichtiger Baustein zum Erfolg ist die Kommunikation, deshalb beschlossen die Entscheider Ihr Kommunikationssystem weiter auszubauen und zu optimieren.

„Dem Kunden soll ein Top Service ohne Wartezeiten aber mit höchster Kompetenz zur Verfügung stehen. Bei uns soll sich der Kunde wie ein Kaiser fühlen. Deshalb wollen wir unseren Kunden nicht »nur ein Auto« geben, sondern Mobilität und Service für jede Situation garantieren“, gab Geschäftsführer Thomas Werthmann deutlich das Ziel vor.

MAHAG

PTC Telecom GmbH
Am Anger 5
82237 Wörthsee
www.ptc.de

Tel +49 (0) 8153 - 997-70
Fax +49 (0) 8153 - 997-710
info@ptc.de

PTC Telecom
DIE PADBERG GRUPPE



Die Ziele


Produktivität und Kundenorientierung sind Kernelemente der Unternehmensausrichtung, die sich direkt auf den Umsatzerfolg auswirken. Von diesem Ansatz ausgehend lassen sich folgende Ziele für die MAHAG Automobilhandel und Service GmbH & Co. KG in Verbindung mit Ihrem Kommunikationssystem definieren:

- Senkung der aktuellen Anruf-Verlust-Quote
- Maximierung der telefonischen Erreichbarkeit
- Vermittlung von maximaler Wertschätzung gegenüber Kunden & Partner
- Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Umsatzsicherung und Steigerung
- Zugewinn von Neukunden
- MAHAG-Standards definieren und festlegen

Die Lösung

Wichtige Kriterien, wie hohe Telefonie- und Servicequalität, einfache Bedienung für die Mitarbeiter, optimierte Prozesse und zukünftige Produktinnovationen fielen hier bei der Auswahl der Lösung deutlich ins Gewicht. Noch viel gewichtiger jedoch waren die betriebswirtschaftliche Kalkulation der permanenten Prozesskosten, die Optimierung nahezu aller Prozessschritte und vor allem die Aufrechterhaltung und Steigerung der Kundenzufriedenheit. Im ersten Schritt der Zusammenarbeit zwischen MAHAG und PTC Telecom fokussierte man sich auf das Ziel, die Anrufannahme an der Zentrale zu optimieren und somit die Anruf-Verlust-Quote zu senken. Parallel hierzu begannen Spezialisten der PTC Telecom die internen Arbeits- und Kommunikationsabläufe der MAHAG zu analysieren.

Die Auswertung der Analyse zeigte, dass trotz der ohnehin schon sehr gut funktionierenden Abläufe, dennoch „Luft“ nach oben vorhanden ist um durch Optimierung der Kommunikationsprozesse weiteres Potential abrufen zu können.

 Basierend auf diesen Ergebnissen arbeiteten PTC-Experten die XCarCall-Lösung aus. Eine individuelle Lösung, angepasst auf die speziellen Bedürfnisse der MAHAG: Um Wartezeiten am Telefon für den Kunden zu minimieren und generell den Informationsaustausch zwischen



den Kunden und der MAHAG zu verbessern, wurde im Volkswagen Zentrum in der Schleibingerstraße ein mittlerweile standortübergreifendes Service Center errichtet.

Durch spezielle Callflows und die kontinuierliche Vernetzung aller vorhandenen MAHAG Niederlassungen entstand Schritt für Schritt der heute so effiziente „MAHAG-Kommunikationsstandard“ (speziell angepasste Endgeräte für die Verkaufsberater, die Zentrale, den Service; standardisierte MAHAG-Callflows, etc.).



„Durch die lückenlose Vernetzung aller MAHAG Niederlassungen und dank benutzerfreundlicher Applikationen können wir nun kleinere administrative Feinabstimmungen an der ITK-Anlage eigenständig durchführen. Das spart nicht nur

enorme Zeit, sondern schon auch ganz fühlbar unser Budget.“ beschreibt IT-Leiter Murat Acar die Vorteile des neuen Systems. Die MAHAG-Mitarbeiter währenddessen freuen sich vor allem über die nun nicht mehr vorhandenen

Eingewöhnungsphasen und Einarbeitungszeiten bei einem internen Wechsel Ihres Arbeitsplatzes.

Ein weiteres Highlight der PTC-Lösung ist das neue Wall-Board. Jeder Mitarbeiter sieht in Echtzeit, die Anrufstatistiken und somit auch das Resultat und den eigenen Erfolg - was jeden einzelnen zusätzlich motiviert. Die Wartezeiten für den Kunden werden so weiter mi-



nimiert, und gleichzeitig steigt dadurch spürbar die Kundenzufriedenheit. Das Besondere an diesem Wall-Board ist, dass interne Informationen, wie zum Beispiel neue Kampagnen oder Rabatt-Aktionen via Text-Ticker für alle Service Center Mitarbeiter sofort sichtbar sind und diese an den Kunden unmittelbar weitergegeben werden können. Die MAHAG bietet dadurch Ihren Kunden erstklassigen Service.



„Schon alleine aus organisatorischen Gründen ist heute die PTC-Lösung nicht mehr wegzudenken. Die Counter Mitarbeiter an den einzelnen Standorten sind schlichtweg aus Zeitmangel nicht in der Lage diesen Berg an eingehenden

Anrufen zu bewältigen. Durch das Service Center existiert de facto für den Kunden weder ein Besetztsignal noch ein Durchklingeln ohne Gesprächsannahme! Ferner ist durch das Echtzeit-Reporting sofort sichtbar, wo Not am Mann ist und wir reagieren müssen. Nur so können wir die wöchentlich bis zu 10.000 Kundenanfragen zur Zufriedenheit unserer Kunden stemmen“, so Service Center-Leiter Maximilian Wüstemann.

Resümee des Kunden

Warum die MAHAG Automobilhandel und Service GmbH & Co. KG aber schlussendlich die Zusammenarbeit mit der PTC Telecom GmbH nicht mehr missen möchte, ist der »individuellen Lösungsberatung und konsequenten Lösungsumsetzung«, dass sich nahtlos auch in der Betreuung und dem Service nach der Systeminstallation weiterhin fortsetzt, anzurechnen.



„Jedes Unternehmen muss sich den harten Bedingungen des Marktes fügen. Zwischen Umsatzsteigerung, technologischem Fortschritt und Wettbewerbsdruck gilt es ein Gleichgewicht zu finden. Wer nach oben will, muss technologisch mit-

halten. Wer oben bleiben will, muss seine Marktpotentiale erweitern und immer einen Schritt voraus sein. Deshalb grenzen wir uns gegenüber dem Wettbewerb durch unsere Firmenphilosophie, die Qualität unserer Arbeit und unserem - jetzt dank der PTC-Lösung - perfektem Service ab. Aus der akribischen Analyse unserer internen Prozesse durch die PTC-Experten und die daraus entstandenen speziellen Callflows resultiert, dass wirklich JEDE Kundenanfrage registriert und umgehend kompetent beantwortet werden kann. Dies wirkt sich, um hier nur einen Aspekt zu nennen, natürlich messbar auf die Auslastung unserer Service-Werkstätten aus, die nun konstant hoch ist“, verkündet Thomas Werthmann, Geschäftsführer der MAHAG-Firmengruppe.



Über die PTC Telecom GmbH

Die PTC Telecom GmbH ist einer der führenden, herstellerunabhängigen Anbieter für **komplette Telekommunikations- und IT-Lösungen aus einer Hand**. Unabhängig von Ihrer Branche und Betriebsgröße.

Unser mittelständisches Unternehmen wurde 1988 von den Brüdern Michael und Thomas Padberg gegründet.

Das Unternehmen beschäftigt über 60 Mitarbeiter, die Spaß an **kundenspezifischen Lösungen** rund um die Welt der modernen Telekommunikationstechnik haben.

Wir setzen auf das **Expertenwissen** unserer Mitarbeiter, verbunden mit einem **hohen Leistungsanspruch** und der Fähigkeit, das Geschäft unserer Kunden zu verstehen.

Der Erfolgsweg: Lösungs-Entwicklungen aus einer Hand

- Prozessanalysen
- Ideenfindung
- Lösungs-Entwicklung
- Montage & Installation
- Anwenderschulung & Kommunikations-Training
- Service & Support
- zukunftsorientierte Erweiterungen

Viele denken nach - Wir denken vor!

Erfolgreiche Projekte beginnen mit der Suche nach neuen, kreativen Lösungen.

Die PTC Telecom unterstützt Sie nicht nur bei der Ideenfindung, wir setzen diese auch um.