



Monnin Automotive und VoIPstudio

VoIPstudio hilft Monnin Automotive, den Kundenservice durch eine VoIP-Telefonanlage effektiver und kostengünstiger zu gestalten

Hintergrund



Monnin Automotive ist ein lokaler Kfz-Betrieb in Brandenburg, der für Kunden sowohl Reparatur- als auch Tuning/Aufrüstungsarbeiten vornimmt. Oldtimer wie auch für neue Fahrzeugtypen Karosseriebau, Lackiertechnik, Fahrzeugelektronik und erweiterter Fahrzeugfehlerdiagnose durchführt.

Besonders wichtig ist neben der hohen Qualität der Arbeiten mit der neuesten Technik und aktuellsten Erkenntnissen des Berufsstands vor allem die individuelle Kundenbetreuung.

Herausforderung

Als lokal verankertes Unternehmen ist es sehr wichtig für Monnin Automotive, enge und gute Kundenbeziehungen zu führen. Daher ist hochwertiger Kundenkontakt und -support unumgänglich, welcher neben dem Abgeben und Abholen von Wagen hauptsächlich telefonisch stattfindet.

Bei mehreren Mitarbeitern und parallellaufenden Arbeiten war es wichtig, dass eingehende Kundenanrufe schnell an der richtigen Stelle landen und zudem störungsfrei und in hoher Qualität geführt werden können. Es waren also Callcenter-Funktionalitäten gefragt, die Kunden schnell und unkompliziert an die richtigen Mitarbeiter weiterleiten.

Zugleich ist aber gerade für kleinere Mittelständler die Kostenfrage nicht zu unterschätzen, weshalb sowohl die Kosten einer solchen Anlage als auch die Möglichkeit, bei sich ändernder Auftragslage die Anrufbandbreite bzw. der Rufnummern leicht erweitern oder anpassen zu können.



Lösung

Monnin Automotive beschloss, eine VoIP-Anlage von VoIPstudio einzurichten. VoIPstudio 2.0 ist eine Cloud-gehostete Kommunikationsplattform, die flexible und sichere Verbindungen standortunabhängig ermöglicht. Es ermöglicht kostenlose Internetanrufe, weltweite virtuelle Nummern, einfache Nutzung, hat ein intuitives Webinterface-Portal und ist ideal für verteilte Mitarbeiter und Remote Work. Zudem sind alle üblichen Callcenter-Funktionen standardmäßig verfügbar. Das komplett neu gestaltete Dashboard in VoIPstudio 2.0 bringt eine sauberere, klarere Benutzeroberfläche und bietet eine intuitivere, reaktionsschnellere und flexiblere Gesamterfahrung für Nutzer. Neue und aktualisierte Funktionen ergänzen die verbesserte Version, mit einer Reihe von neuen Tools für die Unternehmensproduktivität.

VoIPstudio 2.0 bietet außerdem zwei neue nützliche Funktionen: Kurznachrichten und Sprachanrufe im Dashboard. Mit der integrierten SMS/Chatfunktionen können Benutzer jederzeit Gespräche direkt über den Webbrowser führen, ohne dass eine separate Anwendung installiert werden muss. Ebenso können Benutzer VoIP-Anrufe aus dem Dashboard heraus tätigen, ohne dass ein IP-Tischtelefon oder zusätzliche Anwendungen erforderlich sind.

Für die Zukunft plant Monnin Automotive, die Möglichkeit der Integration von VoIPstudio mit Salesforce zu nutzen.

Die Installation

Die VoIPstudio-Anlage wurde für 4 Arbeitsplätze eingerichtet, in Kombination mit DECT-Tischtelefonen.

Besonders einfach war das Hinzufügen eines Tastenkürzels um einzelne Benutzer auf "Bitte nicht stören" sowie ein Sprachwahlsystem, das den Kunden zu den entsprechenden Stellen weiterleitet, so Phillipp Monnin, Inhaber von Monnin Automotive.

Die Vorteile

Monnin Automotive konnte mit VoIPstudio eine voll funktionsfähige Telefonanlage mit Callcenter-Funktionalität einrichten, mit niedrigeren Kosten als bei der Konkurrenz.

"Ich bin sehr zufrieden! Die Hilfeleistung und Reaktion beim Support sind sehr schnell und helfen mir sehr." so Monnin.

Heutzutage müssen auch Mittelstandsunternehmen durchgehend erreichbar sein und hochwertigen Kundenservice liefern. Daher sind besonders der große Funktionsumfang und das gute Preis-Leistungsverhältnis für kleinere Mittelständler wie Monnin Automotive nützlich.