MEHR PS IN DER KOMMUNIKATION

Leistungsstarke Telefonie-Software für Autohäuser

XPhone Connect

INHALT

03 Erreichbarkeit sichern und keine Leads verpassen

04 5 Tools für die Kommunikation im Autohaus

05 Telefonie-Integration ins CRM & DMS

06 Best Practice: Optimierte Kundenbetreuung im Autohaus

08 Praxistest: Probleme im Autohaus und wie sie gelöst werden können

82 % DER AUTOKÄUFER MELDEN SICH TELEFONISCH

Wie Sie Ihre Erreichbarkeit sichern und keine Leads mehr verpassen

Ein neues Auto zu kaufen ist eine fast so emotionale Angelegenheit wie ein Problem mit dem alten Auto zu haben – wenngleich die Emotionen völlig unterschiedlicher Natur sind. Was beide Emotionen gemeinsam haben: **Sie führen recht unmittelbar zum Anruf im Autohaus**.

Der persönliche Kontakt steht für Kunden immer noch ganz oben auf der Liste. **Was allerdings zum No-Go geworden ist, ist schlechte Erreichbarkeit.** „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass ein Kunde nur einmal anruft. Erreicht er niemanden, meldet er sich nicht nochmals“, sagt Alexander Klee vom Autohaus Deisenroth & Söhne. Dass laut einer Umfrage der LDB-Gruppe 82 % der Autokäufer das Telefon nutzen, um mit dem Autohaus zu kommunizieren, zeigt, wie geschäftskritisch die telefonische Erreichbarkeit tatsächlich ist. Um diese sicherzustellen, bedarf es einer effizienten Kommunikations-Software wie XPhone Connect.

Durch ein effizientes Hotline-Management geht kein Anruf mehr verloren. Dabei deckt XPhone Analytics Lastspitzen und telefonische Engpässe auf. So können diese besser abgefangen und auf definierte Gruppen verteilt werden. **Durch die optimierte Ressourcen-Planung erhöhen sich die Produktivität und damit die Verkaufschancen.** Die Erreichbarkeit über Hotlines funktioniert auch über verschiedene Standorte hinweg und mobil von unterwegs. Alexander Klee sieht darin die Chance, das Servicelevel zu erhöhen und den Umsatz zu steigern. „Ein verlorener Anruf ist potenziell ein verlorener Lead. Das passiert uns mit XPhone nicht mehr.“

SICH FREI BEWEGEN UND TROTZDEM ERREICHBAR SEIN

Doch die Erreichbarkeit eines Autohauses hängt nicht nur vom Hotline-Management ab. Gerade Stammkunden legen großen Wert auf den direkten Kontakt zum Verkäufer. Das Problem: **Ein Autoverkäufer sitzt so gut wie nie still auf seinem Bürostuhl.** Er ist unterwegs auf der Ausstellungsfläche, bei der Probefahrt oder vielleicht auch in der Werkstatt. Und das ist gut so! Denn seine Agilität ist zu einem großen Teil mitverantwortlich für die Kundenzufriedenheit und damit für den Erfolg des Autohauses. Was unter der Agilität leidet, ist die Erreichbarkeit für Kunden ebenso wie für Kollegen.

Mit dem Softphone in der Smartphone-App **telefoniert ein Mitarbeiter überall im WLAN und unter seiner Büronummer** (One-Number-Konzept). Auf diese Weise können DECT-Telefone ersetzt werden. Das spart Hardware-Kosten und erhöht die Flexibilität.

XPhone bietet zudem einen Präsenzstatus. Wenn ein Verkäufer im Status „Probefahrt“ hinterlegt, wissen seine Kollegen im Autohaus, dass er nicht erreichbar ist, um z. B. ein Angebot zu besprechen. Durch den Präsenzabgleich erkennt XPhone zudem, wenn sich ein Mitarbeiter im Call über Microsoft Teams befindet. In diesem Fall werden keine Anrufe durchgestellt, sondern je nach Einstellung direkt zur Voicemail umgeleitet.

All diese Maßnahmen haben ein gemeinsames Ziel: die Erreichbarkeit so zu optimieren, dass kein Lead mehr verpasst wird.

TOOL TIME

5 Werkzeuge für die Kommunikation im Autohaus

Genauso wie ein Mechaniker die passenden Werkzeuge für eine Autoreparatur braucht, sind auch für eine reibungslose Kommunikation die richtigen Tools unverzichtbar. Ob der Kunde in der Zentrale anruft, sich beim Verkäufer meldet oder Mitarbeiter sich austauschen müssen, um ein Kundenanliegen zu erledigen: Die folgenden fünf Helfer optimieren die Erreichbarkeit des Autohauses und sorgen für ein effizientes Arbeiten im Team.

HOTLINE-MANAGEMENT

Erreichbarkeit steht im Kundenservice an oberster Stelle. Um diese zu gewährleisten, ist ein verlässliches Hotline-Management essenziell. Mit TeamDesk werden Anrufe optimal auf ein Team verteilt. Das Hotline-Management-System ist im XPhone-Client integriert und funktioniert standortübergreifend sowie im Homeoffice und unterwegs.

CRM- & DMS-INTEGRATION

Keinen Lead verlieren: Bei der Vielzahl an Apps und Anwendungen, die Mitarbeiter in ihrem Arbeitsalltag verwenden, können Informationen verloren gehen. Damit sie den Überblick behalten, bietet XPhone eine Anbindung zu Autohaus-spezifischen Anwendungen wie dem CRM-System Catch oder dem DMS Cross und kann weitere Systeme individuell anbinden.

PRÄSENZMANAGEMENT

Anhand eines übersichtlichen Präsenzmanagements sehen Mitarbeiter auf einen Blick, welche Kollegen erreichbar sind, wer im Termin ist oder eine Anrufumleitung aktiviert hat. Besonders interessant: Wenn ein Autoverkäufer unterwegs ist, kann er im Status seines Telefon-Clients z. B. „Probefahrt“ angeben und den Status mit einer passenden Umleitung verknüpfen.

SOFTPHONE MOBILE

Hybride Arbeitsplätze fordern flexible Kommunikations-Tools. Volle Flexibilität bietet die Softphone-Telefonie von XPhone: Mitarbeiter telefonieren damit immer unter ihrer Büronummer – sowohl im Büro am Desktop als auch unterwegs in der Smartphone-App. Dabei nutzen sie weltweit das WLAN oder Mobilfunknetz und haben alle Kontakte zur Hand.

ANY DEVICE

Telefonieren mit dem privaten Festnetz- oder Mobiltelefon, aber unter der geschäftlichen Nummer – das funktioniert. Dank AnyDevice kann jedes Telefon mit dem Desktop-Client gesteuert werden, alle CTI-Funktionen wie Weiterleiten und Rückfrage inklusive. Das Gespräch wird über ein Callback aufgebaut. So sind auch die Telefonkosten sauber getrennt.

USE CASES

GUTE CONNECTIONS

Telefonie-Integration ins CRM und DMS

Ob Dealer-Management-System oder CRM: Im Autohaus läuft nichts ohne zentrale Geschäfts-Anwendungen. Gut, wenn die Kommunikations-Software mitspielt, und ihre Daten bereitwillig einspeist. So werden Daten-Inseln vermieden und Informationen gehen nicht verloren.

Bei Autohändlern trägt eine effiziente Kommunikation sowohl extern mit Kunden als auch intern mit Kollegen entscheidend zum Erfolg des Unternehmens bei. Doch allzu oft sind Geschäfts-Anwendungen und Telefonie isolierte Bereiche. Durch die händische Übertragung der Daten z. B. vom Telefon ins CRM entstehen Fehler. Oftmals werden Daten auch an verschiedenen Orten gespeichert und sind nicht auffindbar, wenn man sie gerade braucht. Oder sie stehen auf einem Post-it und schaffen erst gar nicht den Weg ins System.

Eine UC-Software überwindet diese Trennung. Durch die starke Verzahnung der Kommunikation mit dem **CRM oder DMS** können Arbeits-Abläufe optimiert und das Kunden-Erlebnis verbessert werden. Wie das aussehen kann, zeigt die Verknüpfung von XPhone Connect mit dem CRM-System Catch:

- Ein Anrufer landet in der Hotline des Autohauses. Das Hotline-Management-System TeamDesk verteilt diesen sowie alle weiteren eingehenden Anrufe optimal auf das Service-Team.
- Durch die Verbindung von XPhone und Catch wird jeder Anrufer auf Basis der Catch-Daten beim ersten Klingeln identifiziert.
- Ein Mitarbeiter der Hotline nimmt den Anruf entgegen. Dabei öffnet sich automatisch der passende Datensatz des Kunden
- Die Suche nach dem Namen entfällt ebenso wie der Wechsel des Systems. Stattdessen hat der Kundenbetreuer direkt alle Kunden-Daten zur Hand. Der Kunde kann persönlich angesprochen und deutlich schneller bedient werden.
- Wurde ein Anruf von einer unbekannten Nummer verpasst, wird in Catch automatisch ein Lead angelegt.
- Ebenso wird die gesamte Anruf-Historie in Catch gespeichert.

Ähnlich sieht die Integration ins **Dealer-Management-System** aus. Ein Beispiel aus der Praxis mit der UC-Lösung XPhone Connect und dem DMS Cross:

- Der Kundenbetreuer bekommt schon beim ersten Klingeln den Namen des Anrufers angezeigt und kann diesen persönlich begrüßen.
- Im XPhone Dashboard sieht ein Mitarbeiter direkt bei Annahme des Anrufs die wichtigsten Informationen über den Kunden.
- Das Dashboard im XPhone Client kann individuell gestaltet werden. Das Autohaus entscheidet selbst, welche Informationen aus Cross im Client angezeigt werden sollen.
- Auch Team-spezifische Dashboards können entsprechend dem Bedarf designt und eingerichtet werden. Denn der Vertrieb braucht meist andere Daten als die Buchhaltung etc.
- Ein Kundenbetreuer hat so alle relevanten Informationen zur Hand und kann dem Kunden schneller und spezifischer weiterhelfen.

BEST PRACTICE

RAUS AUS DER ENDLOSSCHLEIFE

Wie das Autohaus Ostermaier seine persönliche Kundenansprache optimiert

1924
als Familien-unternehmen gegründet

2024
8 Standorte
> 500 Mitarbeiter

Wartezeiten gehören zu den häufigsten Stressauslösern im Alltag. Grund genug für das Autohaus Ostermaier, seine persönliche Erreichbarkeit für Kunden zu sichern, um sich damit vom Massengeschäft abzuheben. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Kommunikations-Software, mit der der Händler die Brücke zwischen Telefonie und CRM schlägt und so einen hocheffizienten Kundenservice forciert.

Seit 1924 genießt das Familienunternehmen Ostermaier den Ruf des zuverlässigen Volkswagen-Händlers vor Ort im niederbayerischen Vilsbiburg. Das „vor Ort“ bezieht sich mittlerweile auf acht Standorte, an denen über 500 Mitarbeiter beschäftigt sind. „Unser Augenmerk lag seit jeher darauf, dass wir die Kunden kennen. Mit einer persönlichen Ansprache und Unterstützung nutzen wir heute die Chance, uns vom Massengeschäft abzuheben“, sagt IT-Leiter Sebastian Bock. Verständlich, dass die Firma Ostermaier trotz Expansion alles daransetzt, den Service so perfekt wie möglich zu gestalten. Ein Eckpfeiler bei der Kundenbetreuung ist die Telefonie. Als Bock vor zwei Jahren zu Ostermaier kam, nutzte das Autohaus hierfür bereits die Kommunikations-Software XPhone Connect. Die UCC-Lösung ist an die OpenScape Business-Telefonanlagen der Niederlassungen angebunden. Alle Standorte sind über Internet und VPN miteinander vernetzt.

Telefonie und CRM verknüpfen

„Mir fiel auf, dass wir mit der UCC-Lösung über sehr gute Funktionen verfügten, die wir nur teilweise nutzten.“ Besonders interessant erschien ihm die Verknüpfung von Telefonie und Geschäftsanwendungen. „Da komme ich wieder auf den persönlichen Service. Wir wollten erreichen, dass wir beim Anruf eines Kunden sofort wissen, wer dran ist.“ Und er dachte noch einen Schritt weiter: Bei Annahme des Anrufs sollte sich beim Kundenbetreuer direkt der richtige Datensatz im CRM-System Catch öffnen. Denn dieses ist das zentrale Arbeitsmedium im Autohaus, alle Kunden-Informationen laufen hier zusammen. Durch die Verknüpfung der Kommunikation mit Catch fällt das lästige Buchstabieren des Namens ebenso weg wie die manuelle Übertragung von Daten inklusive der damit verbundenen Fehleranfälligkeit.

„Wir haben festgestellt, dass XPhone sehr systemoffen ist und wir problemlos eine Brücke zum CRM schlagen können“, sagt Bock. Gemeinsam mit je einem Entwickler von XPhone und Catch arbeitete er an einer auf Ostermaier zugeschnittenen Lösung. So werden nun alle Anrufe nicht nur im Journal des XPhone Clients gelistet, sondern auch direkt im jeweiligen Kunden-Datensatz hinterlegt, was eine lückenlose Anruf-Historie garantiert. In Catch liegen dem Mitarbeiter alle Informationen vor, vom anstehenden Kundendienst über den fälligen TÜV-Termin bis hin zu technischen Details eines Fahrzeugs. Ein Wissensvorsprung, der einen perfekten und persönlichen Service ermöglicht.

Kein verpasster Lead nach Betriebsschluss

„Die Integration der Telefonie ins CRM hat wunderbar funktioniert“, sagt Bock. Daher läuft bereits das nächste Projekt: Alle verpassten Anrufe nach Feierabend und am Wochenende sollen erfasst werden, sodass kein Lead mehr verloren geht. Ist die Telefonnummer eines Anrufers in Catch hinterlegt, erfolgt die Verknüpfung mit dem richtigen Kontakt. Ist das nicht der Fall, wird ein leerer Lead angelegt. „100 % Erreichbarkeit kann man nicht gewährleisten. Aber wir versprechen uns dadurch eine äußerst geringe Verlustquote.“

Technisch gelingt dies durch das Zusammenspiel des Hotline-Management-Systems TeamDesk mit dem Auto Attendant. Beide Features sind integraler Bestandteil von XPhone. Mit TeamDesk hat Sebastian Bock verschiedene Hotlines eingerichtet, darunter die Verkäufer-Gruppen oder auch die IT-Abteilung. So werden alle eingehenden Anrufe automatisch auf die verschiedenen Teams verteilt. Unterstützend nutzt er das automatische Ansage- und Vermittlungssystem Auto Attendant, um Anrufe entgegenzunehmen und sie an die richtige Stelle zu vermitteln. Bereits der Auto Attendant erkennt die Nummer eines Anrufers, wenn diese in Catch hinterlegt ist. „Wir haben jetzt die Anruf-Flut viel besser im Griff. Während andere Firmen oft mit externen Telefonie-Dienstleistern browserbasiert arbeiten, haben wir alles leicht administrierbar in unserem Netzwerk. Das gibt uns Freiheiten und erleichtert die Arbeit massiv.“

„Wir haben die Anruf-Flut viel besser im Griff. Das erleichtert die Arbeit massiv.“

Softphone auf dem Smartphone statt DECT-Betrieb

Langfristig möchte das Autohaus Ostermaier auf den Einsatz von DECT-Geräten verzichten. Denn moderne Arbeitsplatz-Szenarien erfordern mitunter eine hohe Flexibilität in der Telefonie. Viele Mitarbeiter von Ostermaier sind an unterschiedlichen Standorten oder im Homeoffice und arbeiten neben dem PC auch über das Tablet oder Smartphone. Als Alternative zu DECT hat Sebastian Bock das mobile Softphone von XPhone ins Spiel gebracht. Damit sind Mitarbeiter auf dem Smartphone unter ihrer Büronummer erreichbar und telefonieren unter dieser nach draußen. „Das ist tatsächlich auch fürs Teamgefüge vorteilhaft. Denn egal, wo ein Kollege sich befindet, hat man das Gefühl, als säße er im Büro nebenan.“ Darüber hinaus verspricht sich Bock durch die Umstellung auf Softphone Mobile eine Zeit- und Kostenersparnis, ohne dass die Erreichbarkeit für den Kunden darunter leidet. Denn diese sei unbezahlbar. „Nur am Counter werden wir noch DECT-Telefone haben. Alles andere wird umgestellt auf XPhone.“

ELCHTEST IN DER KOMMUNIKATION

Häufige Probleme im Autohaus und wie sie gelöst werden können

Im Oktober 1997 erlangte der Elchtest weltweit Berühmtheit, als bei einem Fahrtest in Schweden der Pkw auf dem Dach landete. Immerhin forcierte das misslungene Fahrmanöver den Durchbruch des ESP. Auch in der Business-Kommunikation gibt es solche Bewährungsproben. Bestes Beispiel ist die Pandemie, die zum Prüfstand für hybrides Arbeiten wurde. Seitdem schrauben auch die Entwickler von XPhone Connect immer weiter an der Flexibilität der UC-Lösung. Mit dem Ziel, dass sich die Kommunikations-Software flexibel an die Bedürfnisse eines Unternehmens anpasst und damit Zeit und Kosten einspart. Drei häufige Problemfälle und Lösungsansätze.

OHNE TISCHTELEFON

Situation

Ein Autohändler möchte aus betriebswirtschaftlichen Gründen auf DECT-Handsets und Festnetz-Apparate verzichten.

Problem

Die Mitarbeiter brauchen eine Alternative zur bisherigen Telefonie-Lösung. Durchwahlen müssen als virtuelle Nebenstellen eingerichtet und bestehende Anrufübernahme-Gruppen migriert werden. Zudem muss sichergestellt werden, dass Anruf-Weiterschaltungen oder analoge Schnittstellen wie Fax weiterhin funktionieren.

Lösung

Als VoIP-Telefonie-Lösung ist XPhone nicht an physische Telefonapparate gebunden. Via Softphone telefonieren Mitarbeiter direkt über den PC und unabhängig vom Arbeitsplatz immer unter der Büro-Durchwahl. Wer viel auf dem Gelände unterwegs ist, bleibt mit dem Softphone in der App erreichbar. XPhone ermöglicht auch den Fax-Empfang und -Versand direkt am PC. Anruf-Weiterschaltungen können vom User individuell im Telefon-Client konfiguriert werden.

WEITERE NIEDERLASSUNG

Situation

Ein Autohaus möchte eine weitere kleine Niederlassung mit wenigen Mitarbeitern in der Nähe des Hauptstandortes eröffnen.

Problem

Die Niederlassung kann nicht an das LAN des Hauptstandortes angeschlossen werden. Zudem ist der Anschluss der Telefone und DECT-Telefone an die TK-Anlage des Headquarters sehr umständlich.

Lösung

Mit XPhone können Mitarbeiter sich von überall via WLAN und VPN in die Infrastruktur des Hauptstandortes einloggen. Der Aufbau einer weiteren Infrastruktur ist damit hinfällig. Mit dem Softphone telefonieren sie wie gewohnt unter ihrer Büro-Durchwahl. Selbst wenn es sich z. B. um einen Showroom handelt und kein WLAN-Anschluss eingerichtet werden soll, sind Mitarbeiter unter ihrer Geschäftsnummer erreichbar. Denn mit dem Softphone in der Smartphone-App telefonieren sie übers Mobilfunknetz. Dabei stehen alle Kontaktdaten DSGVO-konform in der App zur Verfügung.

NEUE IT-INFRASTRUKTUR

Situation

Seitens der Automobilkonzerne ist eine regionale Zentralisierung gefordert und Organisationen werden zusammengeführt. Damit einhergehend soll eine einheitliche Kommunikations-Software eingeführt werden. Möglicherweise haben die bisherigen Autohäuser unterschiedliche Telefonanlagen und IT-Kommunikationslösungen.

Problem

Eine Zusammenlegung der unterschiedlichen ITK ist aufwändig, da meist unterschiedlichste interne Prozesse daran geknüpft sind. Zudem kann es passieren, dass bestehende Amtsköpfe wegfallen oder zusammengelegt werden müssen.

Lösung

Der XPhone-Server ist Multi-PBX-fähig und kann sich mit verschiedenen Telefonanlagen verbinden. Mit Hilfe eines SBCs (z. B. anynode) können Amtsköpfe (SIP-Trunk) registriert und als Übergangslösung genutzt werden, bis die Telefonanlagen migriert sind. Auch auf neuerliche Veränderungen der Architektur kann mit XPhone flexibel reagiert werden.

IMPRESSUM

Herausgeber
C4B Com For Business AG
Untere Point 8
82110 Germering

Konzept
Judith Beck

Redaktion
Judith Beck

Gestaltung
Andreas Johne

Kontakt
www.c4b.com

Folgen Sie uns auf LinkedIn
c4b.com/linkedin

© C4B Com For Business AG. Alle Rechte sowie Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Beschriebene Leistungsmerkmale können in Abhängigkeit von der eingesetzten Telefonanlage und den IT-Anwendungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. XPhone ist ein eingetragenes Warenzeichen der C4B Com For Business AG. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Um die Artikel übersichtlich und lesbar zu halten, wird im Whitepaper häufig das generische Maskulinum verwendet. Es schließt gleichermaßen weibliche, männliche und diverse Personen mit ein.

Date 05/2024

XPHONE ENTDECKEN

Machen Sie sich ein Bild von der UC-Lösung mit Softphone, Hotline-Management, Mobile App & Co.

QR-Code scannen
und mehr erfahren
c4b.com/de/autohaus