



“

*Kommunikation ist das A und O in einer serviceorientierten Dienstleistungsgesellschaft – besonders bei unterschiedlichen Standorten dürfen keine wichtigen Informationen zum Nachteil des Kunden verloren gehen.*

Markus Seidl, Geschäftsführer

”

## Das Unternehmen

Die Steinböhmer GmbH & Co. KG wurde 1953 von Karl-Heinz und Martha Steinböhmer gegründet und ist heute eines der erfolgreichsten Autohäuser im Raum Bielefeld. Mit **ca. 100 Mitarbeitern an drei Standorten**, zwei davon in Bielefeld und der dritte in Schloß Holte-Stukenbrock, engagiert sich das Unternehmen besonders stark für die Ausbildung junger Leute. Seinen Kunden bietet das Autohaus Steinböhmer ausgewählte **Gebraucht- und Neuwagen von VW, Audi, Skoda und Seat** an. Die vielfältigen Angebote und individuelle Kundenprogramme sowie ein hoher Fokus auf die Kundenzufriedenheit führen dazu, dass das Autohaus Steinböhmer eines der erfolgreichsten Autohäuser der Region ist.

## Die Herausforderung

Es wurde eine Lösung gesucht, welche die Kommunikation mit dem Kunden und der drei Standorte untereinander verbessert. Grundvoraussetzung war, dass sich die **VW/Audi Datenbank an alle drei unterschiedliche TK-Anlagen** anbinden lässt. Verpasste Anrufe, mangelnde Erreichbarkeit und fehlende Informationen sollten beseitigt werden. Weiterhin sollte die Zeitplanung der Servicekräfte verbessert und das Kommunikationsverhalten schneller ausgewertet werden können. Vereinfachte und schnellere Kommunikation der Mitarbeiter untereinander, durch die Möglichkeit der Statusänderung der Präsenzinformation wurde ebenfalls als erfolgskritisches Merkmal festgelegt.

## Firmenprofil

**Kunde:**

Steinböhmer GmbH &amp; Co. KG

**Standort/e:**

Bielefeld (2) und Schloß Holte-Stukenbrock

**Mitarbeiter:**

ca. 100, davon 55 Arbeitsplätze mit estos Software



## Die Lösung

Die wichtigste Anforderung an die zukünftige Softwarelösung war es, die **drei Standorte** mit jeweils unterschiedlichen **TK-Anlagen** an einen gemeinsamen UC-Server anzubinden. Beim Lösungsansatz half der **estos Expert Partner Nachrichtentechnik Bielefeld**. Die Wahl fiel auf die Software Lösung **ProCall Enterprise** von estos und die dazugehörige **ECSTA-Serie**, welche als MultiSite-fähige Middleware die proprietäre Welt der Telefonanlagen mit der Microsoft Windows-Welt zuverlässig verbindet.

ProCall Enterprise, die Unified Communications-Lösung mit CTI, Präsenz-Management und Instant Messaging, ermöglicht Unternehmen die Integration von Geschäftsprozessen, wodurch effizient miteinander kommuniziert und gearbeitet werden kann. Die Anbindung an die **VW/Audi-Datenbank** wurde über das estos **Meta Directory** realisiert, welches neben dieser auch andere verteilte Kontaktdatenbestände zu einem unternehmensweiten Informationsdienst zusammenführt.

Des Weiteren hat das Steinböhmer Team mit **ProCall Analytics** nun jederzeit einen guten Überblick über das Kommunikationsverhalten der einzelnen Mitarbeiter. Die Erreichbarkeit des Unternehmens wird optimiert, indem alle tagesaktuellen Kommunikationsdaten in grafischer Form übersichtlich aufbereitet und ausgewertet werden. Dadurch können gezielt Entscheidungen auf einer aussagekräftigen Datenbasis getroffen werden.



## Projektdaten

### Anwendungen:

- ProCall Enterprise
- MetaDirectory
- ECSTA-Serie

### IT-Infrastruktur:

- Anbindung VW/Audi-Datenbank

### TK-Anlage:

- Agfeo / Alcatel / Siemens HiPath 3000

### ITK-Partner:

- Nachrichtentechnik Bielefeld GmbH