

Success Story

Loxam ist mit Unify Office
auch in Spitzenzeiten
immer erreichbar



Näher am Kunden – auch in Spitzenzeiten immer erreichbar

Der Vermieter von Baumaschinen und Arbeitsgeräten Loxam will auch in Zeiten großer Nachfrage Kundenanfragen nicht unbeantwortet lassen. Nach einem halben Jahr im Einsatz ist klar: Die Investition in Unify Office macht sich bereits bezahlt – dabei sind die Möglichkeiten der Lösung bislang nur zu einem kleinen Teil realisiert.

Anforderung

- Fachberater in den Mietstationen entlasten
- Kundenanfragen auch in Spitzenzeiten kompetent beantworten
- Bestehende Telefonievertragslandschaft konsolidieren
- Datenbasis für eine aktive und individualisierte Kundenansprache schaffen
- Geschäft über saisonale Spitzen hinweg verstetigen

Lösung

- Atos Unify Office als hochskalierbare, cloud-basierte Kommunikationsplattform
- Bislang mehr als 20 Mietstationen integriert und 150 Nutzerprofile angelegt – weitere Mietstationen kommen laufend hinzu
- Anrufmanagement und eigenes Service-Center implementiert
- Schnittstelle zur Integration von Salesforce
- Bestehende Telefonieverträge werden schrittweise durch einheitlichen Cloud-Service ersetzen

Nutzen

- Kundenanfragen werden flexibel aufgeteilt und gehen selbst in saisonalen Spitzenzeiten nicht mehr verloren
- Die Ablösung der bestehenden Telefonieverträge senkt effektiv die laufenden Kosten
- Die Funktionalität der Plattform lässt sich bequem zentral aussteuern
- Generierte Kundendaten können für Outbound-Aktivitäten genutzt werden (z.B. Aktionsangebote außerhalb der Zeiten hoher Nachfrage)
- Breakeven der Gesamtlösung nach weniger als sechs Monaten

Im gewerblichen Bereich werden Arbeitseinsätze in Haus- und Gartenbau in aller Regel vorausschauend geplant. Im privaten Bereich dagegen kommen Motorsensen, Bodenfräsen oder Hubbühnen auch gerne spontan zum Einsatz. Das Wetter ist gut, die Umstände passen, also schnell prüfen, ob das entsprechende Gerät noch zu haben ist. „Die typischen Spitzenzeiten sind für uns die Tage zu den Wochenenden hin und generell das Frühjahr“, sagt Oliver Bub-Kirnberger, Kaufmännischer Leiter, Loxam Deutschland. Dann stehen gerade die kleineren Mietstationen zum Beispiel in Bauhaus-Baumärkten, die mit ein oder zwei Personen besetzt sind, vor der immer gleichen, heiklen Entscheidung: Kunden vor Ort beraten oder ans Telefon gehen? Es wurde eine Lösung gesucht, die die Erreichbarkeit für Kunden sicherstellt, auch wenn in der kontaktierten Mietstation alle Mitarbeitenden im Gespräch sind.

„Wir wollten eine Lösung, die uns die Möglichkeit gibt, die Fragen der Kunden vor Ort eingehend zu beantworten und gleichzeitig die telefonischen Kundenanfragen nicht aus den Augen zu verlieren.“

Oliver Bub-Kirnberger,
Kaufmännischer Leiter,
Loxam Deutschland



Loxam ist nach eigenen Angaben Marktführer für Mietausrüstungen für den Hoch- und Tiefbau, für öffentliche Baumaßnahmen, Garten- und Landschaftsbau, Versorgungseinrichtungen, Industrie und Veranstaltungen. Das Unternehmen bietet eine umfassende Auswahl an Ausrüstungskomponenten, Geräten und Werkzeugen für die Ausführung von Bauprojekten. Das Angebot richtet sich sowohl an Unternehmen als auch Privatkunden.



Kommunikationsservice aus der Cloud

Bei der Entwicklung der Lösung war schnell klar, dass neben der online verfügbaren Information das direkte Gespräch im Mittelpunkt stehen soll. Gleichzeitig wollte Loxam die Gelegenheit nutzen, die bestehenden Verträge mit dem Telefonanbieter auf neue Füße zu stellen. Von John Telekommunikation, Loxams langjährigen Partner für IT und Kommunikation, wurde ein Cloud-basiertes System empfohlen. Damit sollten viele Vorteile auf einmal realisiert werden. Einer der im ersten Schritt wichtigsten: Die über Jahrzehnte gewachsene Vertragslandschaft mit dem Netzbetreiber nach und nach bereinigen und allein dadurch Kosten senken. Die bestehenden Rufnummern werden dabei auf das Cloud-System portiert. Für die Kunden ändert sich in dieser Hinsicht nichts. Bei einer Cloud-Lösung sind zudem keine aufwändigen Installationen an den einzelnen Mietstationen erforderlich. Es lässt sich schnell ausrollen und bei Bedarf hoch skalieren.

Mehrstufiges Weiterschalten mit der Option auf viel mehr

Als technische Basis empfahl John Telekommunikation Unify Office, eine Kommunikationsservice von Atos Unify, der über die Cloud ein breites Portfolio an Kommunikationsmöglichkeiten integriert zur Verfügung stellt.

John Telekommunikation realisierte im ersten Schritt auf dieser Basis eine zwei-stufige Rufweiterleitung. Sind die Kolleginnen und Kollegen in der nächstgelegenen Mietstation nicht verfügbar, klingeln die Telefone in den anderen Stationen. Ist die gesamte Mannschaft in Kundengesprächen gebunden, gehen die Anrufe an das eigens dafür aufgebaute Call-Center. „Der Aufbau des Know-hows war Teil des Projekts“, sagt Loxam-Kaufmann Bub-Kirnberger. „Unsere Leute, unsere Beratungsqualität, ob der Kunde im Laden steht oder jemanden von Loxam am Telefon hat, die Antworten sollen praxisnah und lösungsorientiert sein. Deshalb haben wir unser eigenes Team im Service-Center.“

„Wenn wir die Gesamtkosten für die Einführung der Lösung inklusive Service-Center-Besetzung gegen die Umsätze stellen, die wir Dank der Lösung zusätzlich erzielt haben, können wir ganz klar sagen: Die Sache hat sich jetzt schon gelohnt.“

Oliver Bub-Kirnberger, Kaufmännischer Leiter, Loxam Deutschland

Kunden, die früher verlorengingen, aktiv gewinnen

Bub-Kirnberger kann nach sechs Monaten Live-Betrieb, mehr als 20 integrierten Mietstationen und rund 150 eingerichteten Nutzerprofilen klar feststellen: „Wenn wir die Gesamtkosten für die Einführung der Lösung inklusive Service-Center-Besetzung gegen die Umsätze stellen, die wir Dank der Lösung zusätzlich erzielt haben, können wir ganz klar sagen: Die Sache hat sich jetzt schon gelohnt.“

Dabei ist das volle Potential der Lösung noch nicht annähernd ausgeschöpft. Loxam plant im nächsten Schritt eine Salesforce-Integration, die Atos Unify Office out-of-the-box mitbringt. Die über Atos Unify Office erhobenen Daten fließen direkt ins Salesforce-System ein und können dort für Outbound-Aktivitäten genutzt werden. Dann wäre es ohne aufwändige manuelle Zwischenschritte möglich, aktive Kundenpflege zu betreiben, Angebote gezielt zu adressieren oder Follow-up-Informationen zu liefern. So kann Loxam das Mietgeschäft an den typischerweise ruhigeren Tagen attraktiver machen und die Spitzenzeiten entlasten. Bub-Kirnberger freut sich drauf.

Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 109.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von zirka 11 Milliarden Euro.

Als europäischer Marktführer für Cybersecurity sowie Cloud und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe maßgeschneiderte, ganzheitliche Lösungen für sämtliche Branchen in 71 Ländern. Als Pionier im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen und Produkte arbeitet Atos für seine Kunden an sicheren, dekarbonisierten Digitaltechnologien. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der internationalen Börse Euronext Paris sowie in den Aktienindizes CAC 40 ESG und CAC Next 20 notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

[Find out more about us](#)

atos.net

atos.net/career

Let's start a discussion together



For more information:

channelmarketing.deutschland@atos.net

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel and Unify are registered trademarks of the Atos group. April 2022 © Copyright 2022. Atos S.E. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.



Die von John Telekommunikation angebotenen Kommunikationslösungen sind zugeschnitten auf verschiedene Branchen & Strukturen. Mit der passenden Lösung lassen sich Flexibilität, Zuverlässigkeit und Wirtschaftlichkeit im Unternehmen maßgeblich steigern. Die Kernkompetenz von John Telekommunikation liegt neben dem Vertrieb auf der Planung, Montage, Inbetriebnahme und Wartung von Telekommunikationssystemen des Anbieters Atos Unify.



Unify Office ist ein cloud-basierter Kollaboration und Kommunikationsservice, der Messaging- und Echtzeit-Kooperationslösungen integriert zur Verfügung stellt - unabhängig davon, ob Teams am Arbeitsplatz, zu Hause oder mobil sind. Mit seinen Out-of-the-Box-Integrationen in Microsoft 365, Google G Suite, Salesforce und über 200 weitere Anwendungen kombiniert Unify Office nahtlos weitere Anwendungspakete, um den perfekten digitalen Arbeitsplatz zu schaffen.