



FP Referenz. FP Telefonanlage beim Fachhändler HeyCall



Das Herz für den Vertrieb per Telefon: Callcenter beim Fachhändler HeyCall neu ausgestattet

HeyCall ist Fachhändler für elektronische Bauteile im Industriesektor und vertreibt seine Produkte ausschließlich telefonisch in Deutschland und über die Grenzen hinaus. Eine zuverlässige Telefonanlage ist dafür unabdingbar.

Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit.

Herausforderung

→ Stabile Lösung für Outbound-Telefonie

Mehr als 25.000 Kunden versorgt HeyCall mit elektronischen Bauteilen im Bereich der Steuerungs- und Regeltechnik – und zwar von der sächsischen Kleinstadt Mülsen bei Zwickau aus. Die Betreuung ist selten vor Ort notwendig, sondern läuft überwiegend per Hotline. Dazu betreibt der Spezialist für Automatisierungstechnik ein eigenes Callcenter, in dem acht Mitarbeiterinnen von früh bis spät Anfragen von Bestandskunden beantworten, aber auch neue Kunden gewinnen, mit ihnen den Bedarf besprechen und ihre Bestellung abwickeln. Ebenso steuern sie die Zusammenarbeit mit den rund einhundert Herstellern, deren Produkte das HeyCall-Portfolio bilden.

Umstellung auf VoIP

Das Unternehmen wächst, weshalb die Zahl der Telefonate zunimmt. Damit die Mitarbeiter den steigenden Ansprüchen langfristig gerecht werden können, beschloss Geschäftsführer Ingo Heymer vor zwei Jahren, in eine neue Telefonanlage zu investieren; die ISDN-Abkündigung durch die Telekom trug ihr Übriges zu der Entscheidung bei.

Er konsultierte das Internet und stieß auf mehrere infrage kommende Anbieter, die er um ein Angebot bat. „Die Beraterin von **FP** war sehr kompetent und zugewandt und konnte uns ein attraktives Angebot machen“, berichtet er. „Deshalb haben wir uns schnell für die **FP** Telefonanlage entschieden.“

Bevor die neue Anlage installiert wurde, richtete **FP** eine Teststellung ein, damit HeyCall nicht die sprichwörtliche Katze im Sack kaufen musste. Gewünscht waren Telefone für alle Mitarbeiter, also 13 Nebenstellen, außerdem sollten die Callcenter-Mitarbeiterinnen mit Headsets ausgestattet werden. Dann ging es an die Installation. „Die Umstellung lief reibungslos, wir hatten keinerlei Ausfälle“, bekundet Heymer zufrieden. „Auch unsere Mitarbeiterinnen kamen sofort mit dem neuen System zurecht und möchten ihre Headsets nicht mehr missen.“

Telefonieren über die Cloud

Die **FP** Telefonanlage ist cloudbasiert. Dadurch muss sich der Nutzer nicht mit der Infrastruktur befassen, die bei einer Telefonanlage mit Schnittstellen zur Unternehmenssoftware nicht trivial ist. Außerdem



„Ein klarer Vorteil ist, dass wir unsere Telefonnummer praktisch überall mit hinnehmen können, beispielsweise ins Homeoffice. Aus meiner Sicht ist das die Zukunft.“

kann er sie problemlos erweitern, wenn der Bedarf steigt oder sich die Anforderungen ändern. Bei HeyCall spielt die Dokumentation der Gesprächsinhalte eine große Rolle und, dass im Anschluss an einen Call gleich eine E-Mail verschickt werden kann. Beides ist durch die Anbindung an Outlook problemlos möglich. „Ein klarer Vorteil ist, dass wir unsere Telefonnummer praktisch überall mit hinnehmen können, beispielsweise ins Homeoffice. Aus meiner Sicht ist das die Zukunft.“ Allein die Gesprächsqualität lässt bei überlastetem Internet mitunter zu wünschen übrig – das ist das generelle Problem der Internettelefonie, das Heymer bald mit dem Glasfaser-Ausbau behoben sieht.

Flexible Anlage – flexibler Service

Auch nach Vertragsabschluss und Installation setzte **FP** die Betreuung fort und nahm Anpassungen vor, nach denen der Wunsch erst beim laufenden Betrieb aufkam. In diesem Zusammenhang hebt Heymer die Flexibilität der Anlage noch einmal besonders hervor: „Wir können alles nach Bedarf einstellen – zum Beispiel automatische Ansagen zeitlich steuern, das ist eine feine Geschichte.“

„Wir sind durch und durch zufrieden mit **FP** und der Anlage“, resümiert Ingo Heymer. „Ich kann sie nur jedem Unternehmen empfehlen und würde unterschreiben, dass alles wie versprochen funktioniert.“

„Wir können alles nach Bedarf einstellen – zum Beispiel automatische Ansagen zeitlich steuern, das ist eine feine Geschichte.“

Vorteile

- Dokumentation und E-Mail integriert
- Automatische Ansagensteuerung
- Ortsungebundene Telefonie



HeyCall GmbH

HeyCall

Firmensitz: Mülsen in Sachsen
Mitarbeiter: 13
FP Kunde seit: 2018
Internet: www.heyccall.de



FP ist der Spezialist für sicheres
Mail-Business und sichere
digitale Kommunikationsprozesse.

fp-francotyp.com

Das sind unsere anderen Erfolgsgeschichten.

www.fp-francotyp.com/referenzgeschichten