

Trendhandy iPhone vertragsfrei zu attraktiven Konditionen erwerben

Die Telcoland GmbH (www.telcoland.de) hat ein rechtliches Schlupfloch gefunden, um die iPhone-Exklusivität zwischen der Telekom und Apple auf legale Weise zu umgehen. Telcoland hat sich zur Aufgabe gemacht, seinen Kunden das iPhone in zwei Varianten anzubieten. Entweder in Verbindung mit einem Vodafone-Mobilfunkvertrag oder als freies EU-Gerät ohne Mobilfunkanbieter. In beiden Fällen handelt es sich um SIM-Lock freie iPhones, deren Gewährleistung ebenfalls von Telcoland übernommen wird.

Das iPhone, welches ursprünglich nur für einen ausgewählten Kundenkreis gedacht war, wurde für den Telekommunikationsanbieter Telcom schnell zum Hauptgeschäft. Somit war es anfangs noch keine Schwierigkeit, die Daten vom Kunden zu sammeln und zu verarbeiten. Diese wurden mittels drei verschiedener Systeme bearbeitet. Durch den rasant ansteigenden Kundenzuwachs wurde die Verarbeitung der Kundendaten auf drei getrennten Systemen allerdings zu zeitaufwendig und das Fehlerpotenzial zu hoch. Die Herausforderung bestand nun darin, die drei bestehenden Systeme so miteinander zu verkoppeln, dass ein automatisierter Prozess entstand und alle Daten zentral in ein Programm zusammengeführt wurden. Ziel: die Arbeitsabläufe zu optimieren und Fehlerquellen zu minimieren.

Nach einem kurzen Auswahlprozess hat man bei Telcoland für die CRM- und Call-Center-Software »AG-VIP SQL« von Grutzeck-Software aus Hanau entschieden. Über den lokalen Consultingpartner Mikla-Soft wurde die CRM-Lösung komplett an die unternehmensspezifischen Anforderungen angepasst. »Wir waren erstaunt, wie flexibel und schnell sich

die Software an unsere Anforderungen anpassen ließ«, sagt Telcoland-Geschäftsführer Mathias Harms. Nach geringern Startschwierigkeiten wurden die Arbeitsabläufe in allen Abteilungen verkürzt und verbessert. Die Fehlerquote, z.B. Datenverlust, sei gegen Null gesunken. Durch den automatisierten Ablauf haben sich mehrere Vorteile ergeben: Die Kommunikation zwischen dem Kunden und Telcoland verläuft dank automatisiertem SMS-Versand und Call-Center reibungslos. Dies offeriert dem Kunden die gewünschte Professionalität, die im Online-Geschäft vorausgesetzt wird. »Durch den Einsatz von AG-VIP und den optimierten Arbeitsabläufen verkürzen wir die Versandzeiten«, so Harms. Auch intern entstünden neue Vorteile wie die Auswertung der Leistung der Mitarbeiter im Call-Center. Auch Gesprächseinzelheiten können vermerkt werden, die von jedem anderen Agent abgerufen werden können. Somit ist der chronologische Verlauf von Anfang an dokumentiert, was natürlich einen schnelleren Kundenzugriff ermöglicht.

Fazit:

Der Einsatz von AG-VIP ist eine Optimierung für den gesamten Arbeitsablauf, der sicherlich in vielen anderen Unternehmen ähnlich ist. »Auch wenn der Ablauf ein anderer ist, zeigt unsere Erfahrung, dass AG-VIP flexibel agieren und sich dem Ablauf anpassen kann«, so Harms.

Telcoland ist ein Hamburger Familienunternehmen in der zweiten Generation. Mittlerweile umfasst das Unternehmen 53 Mitarbeiter und hat seinen Sitz im Schanzen-Viertel. Als offizieller iPhone-Partner von Vodafone hat Telcoland Kunden in ganz Deutschland im Privat- und Geschäftsbereich.



Grutzeck-Software GmbH
Herr Markus Grutzeck
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Telefon +49 (6181) 97010
TeleFaxe +49 (6181) 970166
Servicefax 0800/246 00 10
EMail: Markus.Grutzeck@grutzeck.de
Internet www.grutzeck.dee