

Alle Kommunikationskanäle in einer Anwendung



Unified Communications & Collaboration (UCC)

Schon an einem normalen Arbeitstag sind Ihre Mitarbeiter mit mehreren Kommunikationsmitteln konfrontiert: E-Mails, Telefonate, Faxe und Briefe. Ihre Mitarbeiter nutzen viele dieser Kommunikationswege und entwickeln im Lauf der Zeit ihre favorisierte Nutzungs-Methode.

Doch die Frage, die Sie sich als Entscheider stellen sollten, lautet: Wie können diese Kommunikationswege so gebündelt werden, dass Mitarbeiter einfacher in den Dialog mit dem Kunden oder den Kollegen treten können?



Die technische Antwort auf die Herausforderung „einfache Kommunikation“ heißt: Unified Communications & Collaboration (UCC) Lösungen.

Unified Communications & Collaboration Produkte von estos fassen unterschiedliche Kommunikationswege zusammen und bieten Werkzeuge, um die Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen zu erleichtern. Mit dem neuesten estos Produkt kann ein Kunde auf der Unternehmenswebseite direkt über Video-Chat mit einem Mitarbeiter in Kontakt treten und sich beraten lassen. So nutzen Sie Ihre Unternehmenswebseite nicht nur als Informationsmedium sondern auch als möglichen Kanal für ein persönliches Verkaufsgespräch.

Die estos GmbH ist unabhängiger Hersteller von Unified Communications Bausteinen und entwickelt seit 1997 innovative Software, die die Kommunikation in Unternehmen vereinfacht.

Die Kernmärkte sind Deutschland, Österreich, Schweiz, Benelux und Italien. Darüber hinaus existieren länderspezifische Varianten der estos Software, bspw. für Portugal oder Russland. Die Firma estos hat ihren Hauptsitz in Starnberg bei München sowie eine Entwicklungsdependance in Leonberg bei Stuttgart, ein Knowledge Center Messaging in Olching, eine Niederlassung in Berlin sowie Auslandsniederlassungen in Udine (Italien) und Doetinchem (Niederlande).

estos GmbH

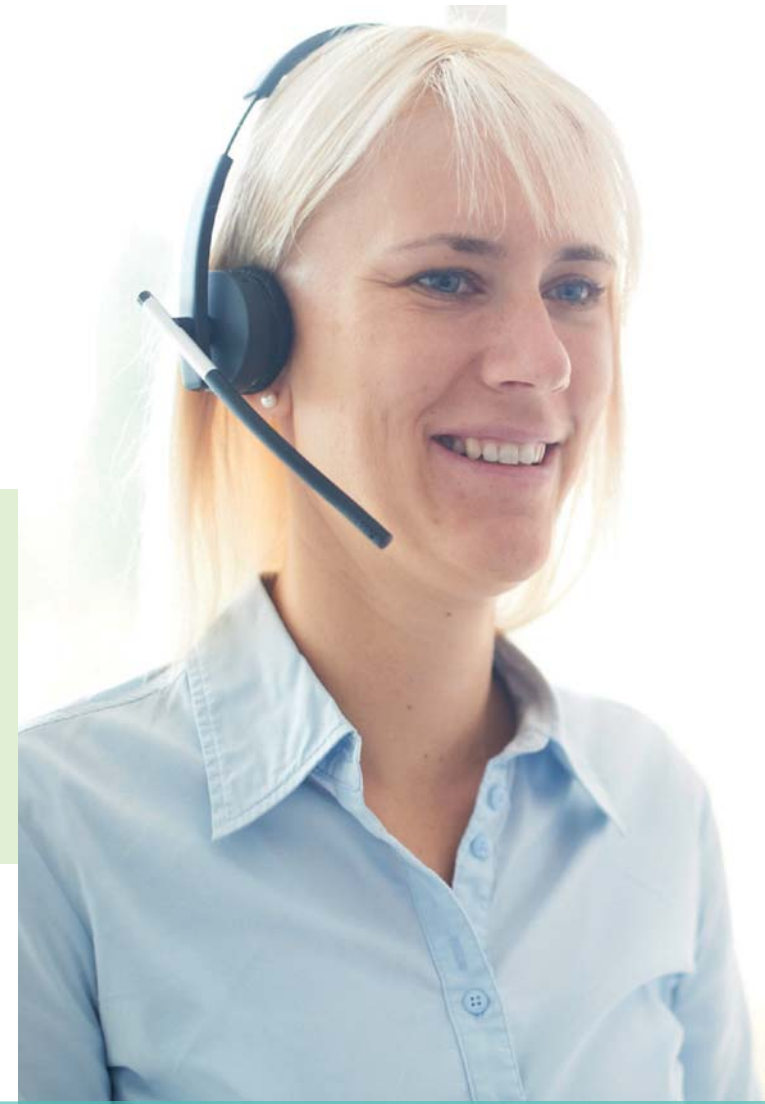
Petersbrunner Str. 3a
82319 Starnberg
Deutschland

Tel: +49 8151 36856-177
Fax: +49 8151 36856-199

E-Mail: info@estos.de
Internet: www.estos.de

Ihr persönlicher Ansprechpartner

Gerne berate ich Sie persönlich und kostenlos zum Thema Geschäftsprozessintegration und wie Sie dadurch in Ihrem Unternehmen Vorteile erzielen können.



Theófilos Kokkotas
Director Business Development

Tel: +49 30 585823042
Mobil: +49 172 3208977
E-Mail: theofilos.kokkotas@estos.de

Von Null auf auskunftsfähig in einer Sekunde

Mit Software von estos besser kommunizieren.

Wichtige Kundeninformationen direkt bei Anrufeingang

Geschäftsprozessintegration mit estos

Stellen Sie sich vor, das Telefon klingelt und Ihren Mitarbeitern wird sofort angezeigt, welcher Kunde gerade anruft, wie er heißt, welches Auto er fährt, wann seine letzte Inspektion war und wie lange sein Leasingvertrag noch läuft. Wie gezielt könnten Ihre Mitarbeiter dann das Kundengespräch gestalten! Sie können den Anrufer nicht nur mit Namen begrüßen, sondern ihn auch direkt auf einen nächsten Inspektionstermin ansprechen oder über neue Leasingangebote informieren.

Geschäftsprozessintegration bietet für ein Autohaus zahlreiche Erfolgsfaktoren und steigert die tägliche Produktivität. Dank Geschäftsprozessintegration werden verschiedene im Unternehmen eingesetzte CRM-, ERP- und branchenspezifische Programme wie eine Zulieferer- oder Automobilhersteller-Datenbank an eine führende Anwendung angebunden. So kann ein Mitarbeiter direkt bei Kundenanruf aus dem Gesprächsfenster am Bildschirm mit nur einem Klick in eine weitere Anwendung wechseln und bspw. einen Termin für eine Inspektion vereinbaren.

Tipp: Geschäftsprozessintegration von estos ermöglicht auch individuelle Gesprächsfenstererweiterungen.



So lassen sich die Informationen, die bei Anrufeingang angezeigt werden, je nach Wunsch anpassen.

Beispiel für eine individuelle Gesprächsfensteranpassung

Drei Gründe, warum Geschäftsprozessintegration Autohäuser erfolgreich macht

Kundenservice verbessern

Durch eine Integration Ihrer CRM-/ERP-Programme in die Kommunikationsanwendung sieht Ihr Mitarbeiter direkt alle relevanten Informationen, die über den Anrufer vorliegen. So kann der Mitarbeiter das Gespräch gezielt steuern. Gespeicherte, erfasste und geänderte Informationen stehen allen Mitarbeitern gleichermaßen zur Verfügung. Der Mitarbeiter ist aufgrund der vorliegenden Informationen sofort auskunftsfähig und kann den Kunden optimal betreuen.

Mitarbeiter entlasten

Dank Geschäftsprozessintegration kann ein Mitarbeiter direkt im Gesprächsfenster des Telefonates Notizen eingeben und sie dann einfach in ein anderes Programm übernehmen. So gehen Informationen nicht verloren und der Mitarbeiter muss sie nicht erst nachträglich erneut eingeben. Auch den anderen Mitarbeitern stehen diese Informationen bei Bedarf zur Verfügung. Das entlastet ebenso, wie die Möglichkeit, direkt aus dem Gesprächsfenster mit nur einem Klick in eine andere Anwendung zu wechseln.

Arbeitsschritte vereinfachen

Jeden Tag verwenden Mitarbeiter viel Zeit für das Abtippen von Telefonnummern oder das Zusammensuchen von Informationen. CTI-Komfortfunktionen erleichtern die tägliche Arbeit, indem Telefonate mit einem Klick über den PC gestartet und beendet werden. Auch die Hotkey-Wahl – das Ausführen einer Aktion über eine Tastenkombination – reduziert nicht nur potenzielle Fehler, sondern spart Zeit, die der Mitarbeiter für wichtigere Aufgaben verwenden kann.



Von 5 Arbeitstagen verbringt jeder durchschnittlich 2 mit unnötigen aufwändigen Arbeitsschritten.

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung

Integrationsprofi

Als erster deutscher Softwarehersteller befasst sich estos bereits seit 2010 mit den Anforderungen und Vorteilen der Geschäftsprozessintegration. Aus diesem Grund konnten wir bereits zahlreiche Projekte zur Geschäftsprozessintegration gemeinsam mit unseren estos Partnern erfolgreich umsetzen. Langjährige Erfahrung und Know-how zeichnen uns aus. In den vergangenen Jahren konnte estos bereits eine Vielzahl von Kunden aus der Automobilbranche gewinnen und dabei unternehmensspezifische Anforderungen realisieren:

Beispiel: Anbindung VW/Audi-Datenbank



Für das **Autohaus Steinböhrer GmbH & Co.KG** realisierte estos erfolgreich die Anbindung der VW/Audi-Datenbank an die Kommunikationslösung und vernetzte zwei Standorte untereinander, sodass die Mitarbeiter nun jederzeit die Verfügbarkeit aller Kollegen einsehen können. **Jetzt Referenzbericht lesen.**

Beispiel: Neue Software. Bestehende Telefonanlage.



Sesto Autoveicoli ist einer der größten italienischen Autohändler für die Marken Audi und Volkswagen. Dank der Integration von estos Software profitiert das Unternehmen von verbesserter Kommunikation, ohne dabei die bestehende Telefonanlage ersetzen zu müssen. **Jetzt Video ansehen.**

[estos.de/Referenzen](https://www.estos.de/Referenzen) 

Überzeugen Sie sich selbst.
Diese und weitere Referenzen finden Sie hier.