



Komplettablösung für die Kommunikation. Neue Telefonanlagen für Bike and Outdoor Company.

Bike and Outdoor Company, ein auf Fahrräder spezialisiertes Handelsunternehmen, migriert seine Telefonanlagen an 30 Standorten und der Zentrale in Hamburg auf moderne Unified-Communications-Systeme. In der Unternehmenszentrale ist auch ein Contact Center im Einsatz. IP Dynamics unterstützt B.O.C. bei der Umsetzung. Der IT-Leiter von Bike and Outdoor Company und der Projektleiter von IP Dynamics berichten über das noch bis 2020 laufende Großprojekt.

Spätestens, wenn die Temperaturen die 20-Grad-Marke knacken, sieht man sie wieder in Scharen: die Fahrradfahrer. Jetzt haben die Mitarbeiter von Bike and Outdoor Company besonders viel zu tun. Bike and Outdoor Company, kurz B.O.C., betreibt 30 Fahrradfachmärkte in ganz Deutschland. Gesteuert wird das Handelsunternehmen aus der Zentrale in Hamburg, wo B.O.C. 1999 gegründet wurde. Das Unternehmen beschäftigt rund 650 Mitarbeiter.



1999 gegründet, präsentiert sich die BIKE & OUTDOOR COMPANY GmbH & Co. KG als moderner Multichannel-Fahrradhändler mit einem umfangreichen Sortiment an Fahrrädern, Fahrradzubehör und Fahrradbekleidung.

Aktuell betreibt die BIKE & OUTDOOR COMPANY GmbH & Co. KG 30 B.O.C. und Bikemax Filialen im Bundesgebiet sowie den Online Shop boc24.de.

innovaphone

Alte ISDN-Telefonanlage aus den 90ern hatte ausgedient

„Von April bis September brummt es bei uns. Das merken wir von der Technik unter anderem an der Telefonanlage“, berichtet Henning Schorling, Leiter IT bei B.O.C.

B.O.C. betrieb bis dato eine ISDN Telefonanlage, die seit 1999 zuverlässig ihren Dienst verrichtete. Doch nach und nach erreichten die Endgeräte ihr Lebensdauerende. „Und gerade in Spitzenzeiten wie im Sommer spürten wir, dass uns wichtige Grundfunktionalitäten wie Mailbox, Anruferliste, automatische Anrufweiterschaltung oder die Möglichkeit, Ansagetexte laufen zu lassen, fehlten. Von Contact-Center- und UC-Funktionalitäten wie Stellvertreterregelungen oder Konferenzschaltungen ganz zu schweigen“, fasst Henning Schorling zusammen. Änderungen an der alten Telefonanlage waren außerdem sehr aufwendig und konnten nur teilweise im B.O.C.-internen IT-Team vorgenommen werden.

Zeit für einen Neuanfang, befand IT-Leiter Schorling. Er machte sich auf die Suche nach einem Telefonsystem, das alle seine Anforderungen aus einer Hand abdecken kann: TK-Anlage, Endgeräte bzw. Soft-Clients und Management-Software. Schorling entschied sich für eine Voice-over-IP-Anlage von Innovaphone, gekoppelt mit Software für die Administration sowie für Contact-Center-, UC- und Monitoring-Funktionalitäten.

Sanfte Umstellung auf moderne Telefonsysteme bis Ende 2020

Im Jahr 2017 begann das IT-Team von B.O.C. damit, die Telefonanlagen in der Zentrale und den Filialen abzulösen. Unterstützt wurden Henning Schorling und seine Mitarbeiter von dem Telekommunikationsspezialisten IP Dynamics. „IP Dynamics punktete mit tiefer fachlicher Kompetenz in Sachen TK, das Projektteam hatte Erfahrung mit Innovaphone-Produkten, es war wirklich bereit, unsere Wünsche umzusetzen und – nicht ganz unerheblich – IP Dynamics sitzt direkt um die Ecke“, erinnert sich Henning Schorling. Joachim Uhse, der das Projekt-

team auf Seiten IP Dynamics führt, ergänzt: „B.O.C. war es außerdem wichtig, dass die IT-Administratoren am Ende komplett selbst mit dem neuen System arbeiten können. Das ist mit modernen Systemen wie Innovaphone kein Problem. Von unserer Seite war es jedoch wichtig, dass wir nicht bloß die Anforderungen umsetzen, die neuen Anlagen aufbauen und in Betrieb nehmen. Wir müssen die IT bei B.O.C. von Anfang an eng in die Umsetzung einbinden. Das ist uns, so denke ich, bisher gut gelungen.“

„IP Dynamics punktete mit tiefer fachlicher Kompetenz in Sachen TK, das Projektteam hatte Erfahrung mit Innovaphone-Produkten, es war wirklich bereit, unsere Wünsche umzusetzen.“

Nach der Zentrale werden die bestehenden Filialen sukzessive auf die neue TK-Infrastruktur umgestellt, etwa acht Standorte im Jahr. Bis Ende 2020 will IT-Leiter Schorling den Systemwechsel unternehmensweit vollzogen haben. Die Ergebnisse spüren das IT-Team von B.O.C. und die Mitarbeiter, die mit dem neuen System arbeiten, schon jetzt.

Geringere Anruflast in den Filialen: Mitarbeiter haben mehr Zeit für die Kundenberatung

Gerade in den Filialen erkundigt sich ein Großteil der Anrufer nur nach den Öffnungszeiten. Diese Anrufe – obwohl jedes einzelne nur kurz – kosten die Verkaufsmitarbeiter in Summe viel Zeit. Verkaufsgespräche werden unterbrochen. Oder Anrufe laufen ins Leere, weil niemand Zeit hat, das Telefonat entgegen zu nehmen. „Sowohl nach innen als auch nach außen ist das eine unbefriedigende Situation, die letztenendes zulasten des Unternehmensimages geht“, weiß Joachim Uhse.

Mit der neuen Telefonanlage hören Kunden, die eine Filiale anrufen, nun einen Ansagetext, der unter anderem

über die Öffnungszeiten informiert. „So können wir eine gewichtige Anruferlast von den Filialmitarbeitern nehmen. Und die Mitarbeiter vor Ort können Anrufe von extern auf Nebenstellen weiterleiten, wenn sie im Kundengespräch sind. Anrufe laufen nicht mehr ins Leere, sondern im schlechtesten aller Fälle auf die Mailbox“, berichtet Schorling.

„Mit der neuen Anlage können wir zusätzliche Mitarbeiter aus dem Backoffice in den Service-Pool holen, um Anrufspitzen abzufedern. Per Mausclick.“

Service-Team in der Zentrale kann flexibel erweitert werden: Kürzere Wartezeiten an der Hotline

Auch in der Zentrale, wo das Service-Team von B.O.C. mit einem Kern von 15 Mitarbeitern sitzt, laufen in den Sommermonaten besonders viele Anrufe auf. Das führte in der Vergangenheit zu langen Wartezeiten an der Hotline. „Mit der neuen Anlage können wir zusätzliche Mitarbeiter aus dem Backoffice in den Service-Pool holen, um Anrufspitzen abzufedern. Per Mausclick“, freut sich Henning Schorling. „Normalerweise kennen sich alle unsere Mitarbeiter mit allem rund ums Fahrrad sehr gut aus. Aber wenn ein Service-Mitarbeiter doch einmal nicht weiterhelfen kann, findet er mithilfe von Stellvertreterregeln und Skill Sets den passenden Kollegen.“

Das IT-Team von B.O.C. nutzt auch die Monitoring-Funktionalitäten des neuen Innovaphone-Systems. „Jetzt können wir zum Beispiel sehen, wie viele Anrufe wo reinkommen, wo sie am Ende landen und wo sie ins Leere laufen. Das sind wichtige Informationen, um gegebenenfalls gegen zu steuern“, erklärt Henning Schorling.

Next Steps: All-IP

Auch wenn die Telefonanlagen bei B.O.C. nach wie vor physisch voneinander getrennt sind und in vielen Filialen auf der ISDN-Technik basieren: IT-Leiter Schorling hat schon die nächsten Schritte im Auge. „All-IP ist für uns natürlich ein großes Thema. Bei allen neuen Standorten werden wir auf IP Telefonie setzen oder tun dies bereits. All-IP hilft uns auch, wenn der Carrier an einem neuen Standort nicht schnell genug liefern kann. Dann bauen wir mithilfe von Mobilfunkbasierten Routern eine Überbrückungslösung. Die gleiche Lösung nutzen wir auf Messen.“

Einen weiteren Vorteil der IP-Technik für B.O.C. bringt Joachim Uhseman ins Spiel: „Mit einer gemeinsamen logischen Einheit wären sämtliche Funktionalitäten, die bisher nur innerhalb der Filiale möglich sind, etwa Anrufweiterschaltungen oder Stellvertreterregelungen, unternehmensübergreifend nutzbar.“



Noch Fragen?

Sprechen Sie uns für weitere Informationen zu diesem Projekt gerne jederzeit an: info@ipdynamics.de