

Mehr PS in der Kommunikation



Allen digitalen Kommunikationskanälen zum Trotz greifen die meisten Autokäufer und Kunden immer noch am liebsten zum Telefon. Umso erfolgsentscheidender ist die telefonische Erreichbarkeit eines Autohauses. Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit der Telefonie-Software XPhone Connect Ihren Kundenservice und die Kundenbindung verbessern und durch eine effiziente Anrufverteilung dem Besetztsymbol ein Ende bereiten.

- ✓ **HÖCHSTE ERREICHBARKEIT** | Mit dem Team-Panel und dem Präsenzmanagement hat die Anrufzentrale alle Anwesenheiten im Blick und kann Anrufer gezielt verbinden.
- ✓ **KOSTEN EINSPAREN** | XPhone Connect ist mit zahlreichen Telefonanlagen kompatibel, sodass Sie Ihre Infrastruktur weiternutzen können.
- ✓ **INTUITIV BEDIENBAR** | Sowohl für den IT-Administrator als auch für den User ist die UC-Lösung unkompliziert und intuitiv gestaltet.
- ✓ **BEWÄHRTE LÖSUNG** | XPhone wird bereits von über 100 Autohäusern eingesetzt. Mehr als 5.000 Mitarbeiter profitieren von der UC-Lösung.
- ✓ **KOMPLETT MOBIL** | Mitarbeiter nutzen dank der Mobile App auf dem Gelände ihr geschäftliches oder privates Smartphone (Bring your own device).
- ✓ **HOTLINE-MANAGEMENT** | Auch unterwegs und von verschiedenen Standorten für den Kunden da sein: XPhone beinhaltet ein Hotline-Management (TeamDesk), das selbst im Homeoffice und mobil genutzt werden kann.
- ✓ **KUNDENDATEN ZUR HAND** | Via Dashboard stehen Kundendaten direkt im Telefon-Client bereit. Alternativ öffnet sich beim Telefonat automatisch der passende Datensatz im CRM-System (z. B. CATCH).
- ✓ **DEUTSCHER HERSTELLER** | Mit XPhone nutzen Sie nicht nur 20 Jahre UC-Erfahrung, sondern setzen auch auf einen deutschen Software-Hersteller, der seine Lösung auf die Bedürfnisse des hiesigen Marktes ausrichtet.
- ✓ **HOMEOFFICE-KOMPATIBEL** | Dank Softphone, Mobile App, AnyDevice, Meeting-Funktion, Screen-Sharing und Präsenzmanagement arbeiten Ihre Mitarbeiter bequem und sicher im Homeoffice.

100

AUTOHÄUSER

nutzen bereits
XPhone Connect.

5.000

MITARBEITER

von Autohäusern
arbeiten mit XPhone Connect.

1,2 Mio

LIZENZEN

sind weltweit bei Kunden
erfolgreich im Einsatz.

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass ein Kunde nur einmal anruft. Erreicht er niemanden, meldet er sich nicht nochmals.

Ein verlorener Anruf ist potentiell ein verlorener Lead.

Das passiert uns mit XPhone nicht mehr.“

Alexander Klee | Autohaus Deisenroth & Söhne

Kundenservice verbessern | Kundendaten anzeigen direkt bei Anruf-Eingang

Ausgezeichneter Service ist die Voraussetzung für den Erfolg eines Autohauses. Er schafft die Basis für treue Kunden, Leads und Umsatz. Um guten Service zu bieten, müssen Sie Ihre Kunden kennen. Sprich: Sie brauchen Informationen, die Sie immer dann zur Hand haben, wenn der Kunde anruft. Das kann so aussehen: Ein Kunde meldet sich telefonisch. Wenn die Nummer in Ihrem CRM-System gespeichert ist, erkennt XPhone den Anrufer und zeigt schon beim 1. Klingeln den Namen und z. B. den Kunden-Status an. Mit der Annahme des Anrufs öffnet sich das XPhone Dashboard. Hier können Sie ganz individuell alle für Sie relevanten Daten aus angebundenen Anwendungen (z. B. Fahrzeug-Typ, Inspektions-Termin etc.) anzeigen lassen. Alternativ öffnet sich beim Kundenanruf direkt der zugehörige Datensatz in Ihrem CRM-System (z. B. CATCH).

Erreichbarkeit sichern | Durch ein intelligentes Hotline-Management

Der persönliche Kontakt steht für viele Kunden immer noch ganz oben auf der Liste. Was allerdings zum No-Go geworden ist, ist schlechte Erreichbarkeit. Mit dem Hotline-Management TeamDesk stellen Sie sicher, dass Anrufe optimal auf ein Team verteilt werden. Richten Sie Hotlines mit individuellen Geschäfts- und Nachbearbeitungszeiten ein. Die zugewiesenen Mitarbeiter können sich auch einloggen, wenn sie gerade auf dem Betriebsgelände unterwegs sind. Dank der Analytics-Funktion wissen Sie, wie lange die Kunden warten und wie viele Anrufe verloren gehen. So können Sie Ihre Ressourcenplanung anpassen und Ihren Kunden optimalen Service bieten.

Sich frei bewegen und trotzdem erreichbar sein | Mit dem Präsenzmanagement

Auf der Ausstellungsfläche, im Büro, in der Werkstatt oder bei der Probefahrt: Ein Autoverkäufer sitzt so gut wie nie still auf seinem Bürostuhl. Seine Erreichbarkeit muss unter der Agilität nicht zwangsläufig leiden. Eine Kommunikations-Software schafft Transparenz und verbessert das Anrufmanagement. XPhone bietet dafür im Telefon-Client einen Präsenzstatus: Wenn ein Verkäufer im Status @Probefahrt hinterlegt, wissen seine Kollegen, dass er nicht erreichbar ist, um ein Angebot zu besprechen. Zudem kann er je nach Status automatische Umleitungen erstellen, z. B. bei einer Probefahrt aufs Handy umleiten oder bei einem Kundengespräch zum Kollegen, zur Hotline oder Voicemail.



c4b.com/de/autohaus