



Zentraler Sitz von PK Office ist Mönchengladbach.

Kundennähe als Trumpfpass

“
Nach unserer Unternehmensgründung waren wir froh, dass wir auf die bewährten Lösungen von Avaya setzen konnten. Damit haben wir in all den Jahren die besten Erfahrungen gemacht.”

– Willi Buffen,

Geschäftsführer und Backoffice-Leiter

PK Office

PK Office ist führender Anbieter für Büro-lösungen im Raum Mönchengladbach. Im Wettbewerb setzt das Unternehmen auf seinen Rundum-Service und eine ausgeprägte Nähe zum Kunden. Intelligente Kommunikationssysteme von Avaya erlauben es den Mitarbeitern, auf Kundenwünsche schnell zu reagieren.

Der Sommer 2007 ist den meisten Bundesbürgern in schlechter Erinnerung. Willi Buffen, Geschäftsführer und Backoffice-Leiter von PK Office, hingegen denkt gerne zurück. Denn im nassesten Sommer seit 100 Jahren brachte er gemeinsam mit fünf Gesellschaftern und 30 weiteren Mitarbeitern die Unternehmensgründung von PK Office in trockene Tücher. Die Gruppe hatte sich aus einem größeren Unternehmen abgespalten und stand fortan auf eigenen Beinen – und zwar als Systemhaus für

Kopier- und Drucksysteme sowie für Netzwerk-lösungen.

„Wir mussten vom Start weg von null auf hundert beschleunigen, das heißt, wir hatten keinerlei Einarbeitungsphase“, erzählt Buffen. Das Know-how sei zu hundert Prozent vorhanden gewesen, und es galt, das bestehende Tagesgeschäft nahtlos in die neue Firma zu übertragen. Ein Aspekt war der Geschäftsleitung dabei besonders wichtig: ein schneller und zuverlässiger Kundenkontakt, sprich eine einfache und kostengünstige Kommunikationslösung.

„Da waren wir froh, dass wir auf die bewährten Lösungen von Avaya setzen konnten, die wir bereits aus unserem vorigen Unternehmen kannten. Damit haben wir in all den Jahren die besten Erfahrungen gemacht“, erklärt Buffen.



Der Empfangsbereich für Kunden bei PK Office.

Wir sind mit den Lösungen und dem Service rundum zufrieden, und das System bietet uns durch seine Erweiterungsmöglichkeiten ein Höchstmaß an Investitionsschutz.

- Willi Buffen,

Geschäftsführer und Backoffice-Leiter

PK Office

Einfache Handhabung und Konfiguration

In den vergangenen beiden Jahren hat das Unternehmen personell nachgelegt. In den Bereichen Vertrieb und Backoffice arbeiten heute insgesamt 52 Mitarbeiter. Hinzu kommen vier Auszubildende im kaufmännischen Bereich und sieben in der Technik. Da der aktuelle Büroraum nicht mehr ausreichte, hat PK Office vor einem halben Jahr ein zusätzliches Gebäude angemietet.

Die vorhandene IT-Infrastruktur brachte für eine Erweiterung alle Voraussetzungen mit: Da sich die IP Office-Lösung von Avaya auf bis zu 384 Benutzer erweitern lässt, war das schnelle Wachstum kein Problem. „Lediglich zehn Telefone mussten dazugekauft werden, die einfach zu handhaben und innerhalb von Minuten zu konfigurieren sind. Ein Vorteil, der übrigens auch bei

einem Umzug innerhalb eines Gebäudes zum Tragen kommt“, erklärt Buffen. Seiner Meinung nach hält das die Administrationskosten gering, und die Mitarbeiter haben gleichzeitig mehr Freiraum für das operative Geschäft.

Einen Tick schneller beim Kunden

Einen Vorteil gegenüber der Konkurrenz – unter anderem die einzelnen Gerätehersteller – sieht Buffen darin, einen Rundum-Service bereitzustellen. Beispielsweise unterhält das Unternehmen eine eigene Servicewerkstatt für Druck- und Kopiersysteme sowie ein umfangreiches Warenlager.

Dadurch ist das Unternehmen flexibler, Geräte können schneller zum Kunden ausgeliefert werden. Die besondere Kundennähe zählt Buffen neben der fachlichen Kompetenz zu den Aushängeschildern des Unternehmens. Um sicher erreichbar zu sein und einen Tick schneller mit dem Kunden in Kontakt zu kommen, setzen die Mitarbeiter unter anderem auf die Unified Communications Funktionen der Avaya-Lösung, beispielsweise die Computer-Telefonie-Integration (CTI).

Diese Technologie verbindet die Telekommunikation mit der Datenverarbeitung. Per

Mausklick lassen sich beispielsweise bequem Kundendaten auf den Bildschirm holen oder Outlook-Kontakte anwählen. „Bei bis zu 1.000 Kontakten im Telefonverzeichnis ist das eine wesentliche Erleichterung“, meint Buffen.

Persönliche Ansprache erwünscht

Schnelligkeit ist ebenso ein zentraler Serviceaspekt. „Wichtig ist es uns, Telefonate persönlich entgegenzunehmen und den Anrufer nicht in Endloswarteschleifen zu parken“, betont Buffen. Wählt ein Kunde beispielsweise die zentrale Nummer der technischen Einsatzleitung, leitet das System den betreffenden Anrufer automatisch an den dafür zuständigen Servicemitarbeiter weiter, der das Gespräch persönlich entgegennimmt. Das bringt nicht nur zufriedene Kunden, sondern spart zudem lästigen Vermittlungsaufwand in der Zentrale.

Bei bestehenden PK Office-Kunden sind die Mitarbeiter im Vertrieb die Ansprechpartner der Wahl. Diese nutzen unterwegs Mobiltelefone, die an die Unified Commu-

nications Lösung angebunden sind. Somit sind sie für den Kunden jederzeit unter einer Rufnummer erreichbar. Im Büro sorgt das Funkzellennetz nach DECT-Standard für zuverlässige Verbindungen und hohe Erreichbarkeit. Besonders gefragt ist die Funktion des „Twinning“: Ruft ein Kunde an, klingeln Büro- und Schnurlostelefon gleichzeitig. Angefangene Gespräche lassen sich ohne Unterbrechung auf dem anderen Apparat fortführen.

Eine Investition für die Zukunft

Insgesamt sind zehn Vertriebsmitarbeiter im Einsatz. Sie betreuen Kunden im Großraum Mönchengladbach, aber auch in Düsseldorf. Dort eine zweite Außenstelle zu etablieren wäre für Buffen denkbar, ein weiterer Ausbau des Geschäfts in der näheren Zukunft ist allerdings nicht geplant. Die nötige Infrastruktur ist mit IP Office von Avaya jedenfalls schon vorhanden: „Wir sind mit den Lösungen und dem Service rundum zufrieden, und das System bietet durch seine Erweiterungsmöglichkeiten ein Höchstmaß an Investitionsschutz.“

PRODUKTE UND LÖSUNGEN

- Unified Communications-Kommunikationslösung IP Office für bis zu 384 Ports
- Mobilfunkintegrationslösung Phone Manager Pro
- Unified Communications-Anwendungen (UMS, Computer-Telefonie-Integration)
- Funk- und Festnetztelefone der Serie DECT 3711 Komfort Handset und IP-Telefon 5610 mit Wireless Headset

Anzahl der Mitarbeiter: 50

Ports: 60

Kontakt

Mit intelligenten Kommunikationslösungen von Avaya bringen Sie Ihr Unternehmen entscheidend voran. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.de. Oder rufen Sie uns einfach an – kostenlos unter 0 800-GOAVAYA (0 800-46 28 29 2). Unsere Kundenberater nehmen sich gerne Zeit, um Ihnen die vielfältigen Möglichkeiten unserer Lösungen vorzustellen.