

UGW: Digitales Marketing effektiv über alle Kommunikationskanäle zusammenführen



Mit IP Office und CIE modular und flexibel die Anforderungen der Kunden erfüllen

Als erfolgreiche Full-Service-Agentur für Vermarktung muss die UGW AG kreative Marketingstrategien unter Einsatz klassischer und digitaler Instrumente erfolgreich zusammenführen. Ganz gleich ob Webseitenmarketing, Telemarketing, E-Mail- oder Newsletter, Social Media, Content Marketing, Seminare oder Messen: UGW braucht eine Kommunikationsinfrastruktur, um diese und künftige Marketingabläufe wirkungsvoll zu unterstützen. Mit der Umstellung auf die moderne SIP-Technologie setzt das Unternehmen die bestehende Zusammenarbeit mit Avaya fort. Denn die Telefonieplattform IP Office Server Edition und die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express (CIE) bieten UGW die besten Leistungsmerkmale in der Kommunikation und Ausrichtungsmöglichkeiten auf die Anforderungen der Kunden.

„Wir möchten im Gedächtnis der Marketing- und Vertriebsentscheider sein – und dort auch bleiben. Darum setzen wir bei der Lösung von Marketing-Aufgaben für unsere Kunden auf individuelle Konzepte und deren passgenaue Umsetzung“, nennt Sascha Grossert, Leiter Telemarketing bei der UGW AG gleich zu Anfang das Credo des seit 1995 inhabergeführten Unternehmens. UGW ist eine Full-Service-Agentur mit den Kernbereichen Consulting, Communication, Selling und Distribution. Das Unternehmen beschäftigt rund 265 Mitarbeiter, davon 120 am Firmensitz in Wiesbaden. Der Rest ist deutschlandweit im Einsatz. „Unsere Kunden können ihre gesamte Kommunikation, eine Außendienst-Salesforce oder auch nur einzelne Aufgaben in Marketing oder Vertrieb an uns abgeben“, zählt Grossert einige der Geschäftsmodelle auf. „Wir übernehmen die gesamte Steuerung und Umsetzung der gewünschten Aktivität – das reicht von Konzeption,

Auf einen Blick

Die UGW AG versteht sich als Full-Service-Agentur in puncto Marketing und Vertrieb.

Ganz gleich ob Communication, Consulting oder Selling: Um seinen Kunden bestmöglichen Service zu bieten, benötigt UGW eine flexible und dauerhaft innovative Kommunikationslösung.

Mit dem Ausbau der Telekommunikationslösung IP Office und der Contact-Center-Plattform Customer Interaction Express fühlt sich UGW bestens für die Anforderungen des digitalen Marketings gerüstet.

Hohe Erreichbarkeit der Mitarbeiter und hohe Sicherheit bei Datentransfer oder Konferenzen sorgen für zufriedene Kunden.

Einfache Administration und exzellente Monitoring-Funktionen helfen, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern und Marketing- oder Kommunikationsmaßnahmen effizient zu steuern.

Vertriebsoptimierung oder Telemarketing über Promotionsmaßnahmen bis hin zu E-Commerce oder Backoffice-Services.“ UGW erbringt seine Vertriebsleistungen sowohl im B2C- als auch im B2B-Umfeld und baut dabei im Dienste seiner Kunden nicht nur bestehende Geschäftsbeziehungen aus, sondern übernimmt auf Wunsch auch die Neukundenakquise.

Um die Abläufe sämtlicher Kundenanforderungen wirkungsvoll zu unterstützen, ist eine moderne, flexible und offene Kommunikationsinfrastruktur unverzichtbar. In puncto Telefonie und Contact-Center ist UGW bereits seit 2007 Kunde von Avaya. „Damals erwuchs aus dem Telemarketing heraus der Wunsch zur Ausgestaltung einer echten Kommunikationsplattform“, schildert Sascha Grossert kurz die Historie. Diese damalige Lösung wurde in den Folgejahren sukzessive für das Telemarketing optimiert. Zudem flossen nach und nach auch die Anforderungen der anderen Unternehmensbereiche bei UGW ein. Aufgrund der bevorstehenden ISDN-Abschaltung entschied UGW 2016, auf die moderne SIP-Technologie umzustellen.

Digitales Marketing wirkungsvoll unterstützen

„Unser Gebot lautet heute natürlich, kreative und effiziente Strategien unter Einsatz digitaler und analoger Marketinginstrumente erfolgreich zusammenführen – über alle multimedialen Kommunikationskanäle hinweg“, fährt Grossert fort. Neben diesem wichtigen strategischen Aspekt stehen für UGW naturgemäß die Erreichbarkeit der Mitarbeiter sowie die Skalierbarkeit und die Monitoring-Fähigkeiten der Kommunikationsplattform im Vordergrund. Gefragt ist zudem eine Lösung, die sich einfach administrieren und auf die Bedürfnisse der Kunden adaptieren lässt. „Wir wollten eine Lösung, die modular und flexibel genug ist, um die Anforderungen des Marktes – und das ist uns wichtig – über Jahre hinweg abzudecken“, bringt es Telemarketing-Leiter Grossert auf den Punkt.

Nach einer ergebnisoffenen Sichtung der im Telekommunikationsmarkt verfügbaren Produkte entschied UGW, auch in Zukunft auf Technologie von Avaya zu setzen. „Zum einen überzeugte Avaya in funktionaler Hinsicht. Zweitens: Wir waren mit Avaya in all den Jahren sehr zufrieden, was die Technologie und den Service anbelangt. Drittens: Der Bereich Telemarketing und die IT bei UGW haben in den vergangenen zehn Jahren enormes eigenes Avaya-Know-how aufgebaut – das können wir nun weiter nutzen“, begründet Sascha Grossert die erneute Entscheidung für eine Kommunikationsplattform von Avaya. Heute verfügt UGW über eine IP Office Server Edition, inhouse installiert als virtualisierte Lösung auf VM-Ware. Zur Erhöhung der Ausfallsicherheit ist die Kommunikationsplattform mit zwei redundanten Gateways ausgestattet. Auf die Kommunikationsdienste von IP Office setzt die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express (CIE) auf. Ein zusätzlich gebuchtes Standard-Service-Paket sichert UGW bei Wartung, Updates oder bei Störungen schnell Unterstützung von Avaya.

Die Mitarbeiter in den unterschiedlichsten Unternehmensbereichen profitieren von einer Vielzahl neuer digitaler Kommunikationsmöglichkeiten. „Die Kommunikationsdienste von IP Office bieten uns wichtige Mehrwerte, etwa mit der Anwendung Receptionist oder mit Security-Services bei der Web-Collaboration“, zählt Grossert auf. So muss UGW heute beispielsweise bei Web-Konferenzen nicht mehr auf externe Dienstleister ausweichen. Leistungsmerkmale wie eine direkte Weiterleitung zum

„IP Office und CIE bieten uns zifache Möglichkeiten in der Kommunikation und Ausrichtung für die jeweilige Zielgruppe. Das ist der technologische Vorsprung, den wir vor anderen Lösungen gesehen haben – und der dazu geführt hat, dass wir langfristig mit Avaya planen.“

– Sascha Grossert, Leiter Telemarketing, UGW

Ergebnisse

- Erreichbarkeit der Mitarbeiter verbessert
- Kundenzufriedenheit gesteigert
- Operative Abläufe zunehmend automatisiert
- Integration von Computer und Telefonie (CTI) vorangetrieben
- Detaillierteres Monitoring der Kommunikations- und Marketingprozesse
- Vereinfachte Administration der unternehmensweiten Kommunikationslandschaft
- Mehr Flexibilität und innovative Ausbaumöglichkeiten für die digitale Zukunft
- Eigene Handlungsfähigkeit durch exzellenten Know-how-Transfer rund um die Avaya-Lösung erweitert
- Erfolgreiche Zusammenarbeit mit Avaya gefestigt

gewünschten Ansprechpartner anhand der eingehenden Rufnummer oder dank der Eingabe einer Fallnummer sorgen für optimale Erreichbarkeit. Die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express wiederum erhöht die Advanced-Agence- und Multimedia-Fähigkeit von UGW, etwa durch die Möglichkeit, E-Mail oder Chat einzubinden. Auch hat UGW das Zusammenspiel von IP Office und CIE dafür genutzt, Prozesse zu automatisieren. Früher mussten sich Promoter, die UGW im Auftrag der Kunden direkt in die Märkte schickt, per Telefon zur Arbeit melden. Heute reicht eine SMS aus, die – von CIE gesteuert – direkt in die Datenbank läuft.

Kundenbindung und -zufriedenheit steigern

Und: „Speziell im Bereich Telemarketing können wir mit CIE das Monitoring auf einzelne Kundengruppen herunterbrechen und somit die Kommunikation sehr präzise auf die Bedürfnisse des Auftraggebers ausrichten. Das erhöht die Kundenzufriedenheit“, ergänzt Grossert. Mit der Entscheidung, bei der ganzheitlichen Lösung für Telefonie und Contact-Center auf die SIP-Technologie von Avaya zu setzen, bleibt UGW zudem Know-how erhalten, das in mehr als zehn Jahren aufgebaut wurde. „Unser eigenes Avaya-Know-how bringt uns immense Vorteile bei der Ausgestaltung von Kundenanforderungen, alles geht schneller und leichter von der Hand. Die Avaya-Lösung ist daher für UGW längst auch unternehmerisch wichtig geworden“, urteilt Grossert.

Ganz gleich ob gezieltes Webitemarketing, Suchmaschinenoptimierung, Webcontrolling, Bannerwerbung, E-Mail- und Newsletter-Marketing, Social Media und Content Marketing, die Möglichkeit, Seminare, Messen oder Vorträge zu steuern, ob Marktforschung, Kundenbefragungen oder Konkurrenzanalysen: „IP Office und CIE bieten uns zifache Möglichkeiten in der Kommunikation und Ausrichtung für die jeweilige Zielgruppe. Das ist der technologische Vorsprung, den wir vor anderen Lösungen gesehen haben – und der dazu geführt hat, dass wir langfristig mit Avaya planen“, bilanziert Sascha Grossert.

Für den Leiter Telemarketing liegt ein wesentlicher Nutzen der Avaya-Technologie in der hohen Wertschöpfung und den vielfältigen Möglichkeiten für Cross- und Up-Selling, die UGW bei jedem Kundenkontakt nun zur Verfügung stehen. Der Effekt: hohe Kundenbindung. „Wir haben viele Bestandskunden, die uns über die Jahre immer wieder versichern, dass wir mit ausgezeichneten Systemen arbeiten. Und wenn wir als Unternehmen merken, dass wir die Anforderungen der Kunden über lange Zeit zu höchster Zufriedenheit erfüllen können – dann wissen wir, dass wir den richtigen Technologie-Partner gewählt haben“, schließt Grossert.



Lösungen

- IP Office™ 500 Server Edition
- Receptionist
- Avaya-Telefone der Serie 9600
- Customer Interaction Express
- Avaya-SIP-Trunk-Lizenzen (150 Stück)

IP Office steht für Kontinuität und Innovation

„Wir wollten eine Lösung, die modular und flexibel genug ist, um die Anforderungen des Marktes – und das ist uns wichtig – über Jahre hinweg abzudecken und ihnen auch spielerisch gerecht zu werden.“ Sascha Grossert, Leiter Telemarketing, UGW

„IP Office und die Contact-Center-Lösung Customer Interaction Express erhöhen die Advanced-Agence- und Multimedia-Fähigkeit von UGW.“ Sascha Grossert, Leiter Telemarketing, UGW

„Unser eigenes Avaya-Know-how bringt uns immense Vorteile bei der Ausgestaltung von Kundenanforderungen, alles geht schneller und leichter von der Hand. Die Avaya-Lösung ist daher für UGW längst auch unternehmerisch wichtig geworden.“ Sascha Grossert, Leiter Telemarketing, UGW

„Wir haben viele Bestandskunden, die uns über die Jahre immer wieder versichern, dass wir mit ausgezeichneten Systemen arbeiten. Und wenn wir als Unternehmen merken, dass wir die Anforderungen unserer Kunden über lange Zeit zu höchster Zufriedenheit erfüllen können – dann wissen wir, dass wir den richtigen Technologie-Partner gewählt haben.“ Sascha Grossert, Leiter Telemarketing, UGW

Über die UGW AG

Die UGW AG wurde 1995 gegründet und ist seit 2017 unter den TOP 10 der inhabergeführten Werbeagenturen Deutschlands. Mit den Kernbereichen Consulting, Communication, Selling und Distribution deckt UGW bei seinen Kunden die gesamte Palette in puncto Vermarktung ab. Das Unternehmen steht für hohe Service- und Kundenorientierung und konnte 2017 mit rund 265 Mitarbeitern – davon etwa 120 am Firmensitz Wiesbaden – 30 Millionen Euro Umsatz erzielen. Weitere Informationen finden Sie unter www.ugw.de.

Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.