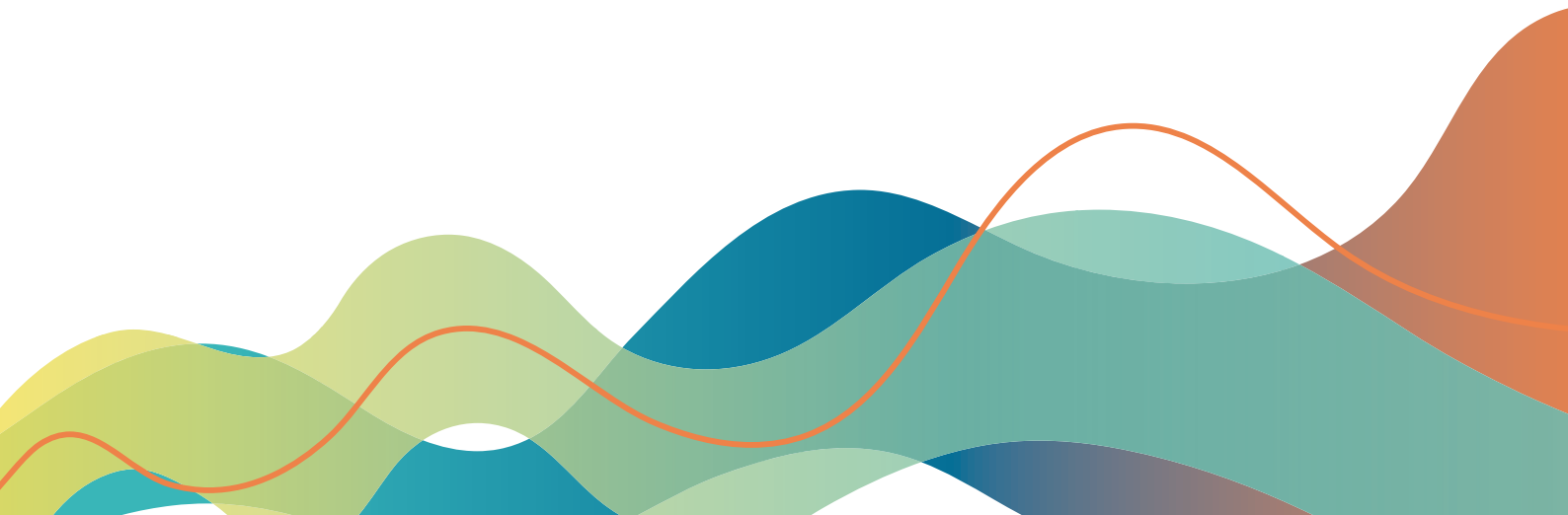


snom

Success Story
**Digitale Revolution
und Top-Kundenservice
mit Snom**

EUROCAR

ITALIA



Eurocar: Digitale Revolution und Top-Kundenservice mit Snom

Eurocar Italia, eine hundertprozentige Tochter der Porsche Holding, ist eine Vertragshändlergruppe, die kommerzielle Service- und Kundendienstleistungen für Fahrzeuge der Volkswagen-Gruppe anbietet. Heute beschäftigt das Unternehmen aufgrund zahlreicher Übernahmen in Italien rund 1.720 Mitarbeiter an 44 Standorten. Um die täglichen Herausforderungen eines solch heterogenen und komplexen Szenarios zu meistern, beschloss Eurocar, die an seinen Betriebsstätten verwendeten Telefonsysteme und Endgeräte zu ersetzen. Dadurch sollen vor allem Schwierigkeiten beseitigt werden, die mit den veralteten und nicht mehr skalierbaren Systemen einhergingen.

Die notwendige Abschaffung veralteter Geräte

Um den Bedürfnissen eines Unternehmens mit vielen Standorten auf einheitliche Weise gerecht

zu werden, beschloss Eurocar, eine neue Telefonieplattform mit Snom-Telefonen in 25 seiner Niederlassungen einzurichten. Das Ziel ist es, schnellstmöglich 30 Betriebsstätten damit auszustatten. Ausschlaggebend für die Umstellung auf VoIP war der Bedarf an einer Telefonanlage und an Endgeräten, die nicht nur eine größere Mobilität der Mitarbeiter und eine verbesserte interne Kommunikation zwischen den Standorten ermöglichen, sondern auch die Bereitstellung eines erstklassigen Kundendienstes erleichtern. Dieser letzte Aspekt war ausschlaggebend für die Wahl der Telekommunikationsplattform und die Entscheidung für Snom. Dem Hersteller ist es gelungen, optimal auf die Anforderungen eines stark strukturierten Umfelds wie dem der Eurocar-Vertragshändler zu reagieren.

„Wir brauchten ein robustes und zuverlässiges Endgerät, das neben einer hervorragenden Klan-





Eurocar Autohaus, Florenz



gqualität auch Gigabit-Konnektivität bietet. Die Marke Snom überzeugte durch Robustheit, einfache Bereitstellung und Vielseitigkeit ihrer Endgeräte," sagt Roberto Vagata, Projektmanager von digitelNET. Das Unternehmen ist seit über sieben Jahren ein Vertriebspartner von Snom Technology und bewährter Lieferant von Eurocar.

Ein Neubeginn im Zeichen des Kundendienstes

Eurocar hat sich für die meisten Arbeitsplätze (über 350 installierte Telefone) für das IP-Endgerät Snom D717 entschieden. Dazu kam eine kleinere Anzahl von DECT M70 mit Basisstation

DECT M900. Noch in der ersten Hälfte des Jahres 2022 sollen insgesamt 400 Telefone zum Einsatz kommen. Die Installation der IP-Endgeräte erfolgte dank eines einfachen und schnellen Verfahrens selbsttätig über das Snom-Portal, wodurch die Telefone innerhalb kürzester Zeit eigenständig konfiguriert werden konnten – was zu den sehr geschätzten Merkmalen dieses Produkts zählt. Nicht zuletzt war die prompte und konstante Unterstützung von Snom während des gesamten Verfahrens einer der zufriedenstellendsten Aspekte.

Mit der Umstellung auf die neue Plattform und die neuen Endgeräte von Snom wurden sowohl für die Vertragshändler als auch für die Werkstätten der Unternehmensgruppe Anrufverfolgungsdienste eingerichtet, die eine lückenlose Erfassung der Anfragen gewährleisten und somit alle Kundenwünsche effizienter als je zuvor zu erfüllen. Außerdem wurden durch die Migration die verschiedenen, über ganz Italien verstreuten Eurocar-Niederlassungen unter einem Dach vereint.

„Die Snom-Telefone erfüllen die Anforderungen eines Unternehmens mit vielen Standorten wie Eurocar so gut, dass für 2022 zahlreiche neue Installationen geplant sind“, sagt Roberto Vagata abschließend.



Roberto Vagata, Project Manager Digital Net