

PRESSEMITTEILUNG 14/2008

Dänische Takeaway-Kette setzt IP-Telefonie ein:

innovaphone goes Sushi

Sindelfingen, 26. Juni 2008 – Die Kopenhagener Takeaway-Kette Letz Sushi setzt IP-Telefonie aus Sindelfingen für ihren Verkaufskanal ein. Mit der innovaphone PBX sind nicht nur große Einsparungen bei den Service- und Wartungskosten verbunden, sondern auch substantielle Verbesserungen bei der Bearbeitung der Kundenwünsche. Der Clou des Ganzen: Die Geschäftsführerin der Takeaway-Kette führt das Unternehmen von ihrem Homeoffice aus.

Für Louise Ertman, die dänische Geschäftsführerin von Letz Sushi, war die Entscheidung für eine IP-TK-Anlage zunächst mit erheblicher Skepsis verbunden: „Ich hatte einige Schauer märchen gehört und fragte mich nervös, ob die Gesprächsqualität unseren Ansprüchen genügen würde. In Wirklichkeit ist es jetzt so, dass die Verfügbarkeit größer ist als bei der herkömmlichen Telefonie. Falls Probleme auftauchen sollten, habe ich einen Administrator-Zugang. Dadurch brauche ich nicht auf irgendwelche Techniker zu warten – und das bedeutet Zeit- und Kosteneinsparungen.“ Vor Einführung der innovaphone IP-TK-Anlage hatte es oft bis zu einem halben Tag gedauert, bis die Teletechniker die Telefone wieder zum Laufen gebracht hatten. „In Stoßzeiten war das mit einem Umsatzverlust von bis zu DKK 10.000 (ca. 1.340 Euro) verbunden“, so die Geschäftsführerin.

Von ihrem Homeoffice in Kopenhagen aus führt Louise Ertman die vier Filialen des Fastfood Unternehmens. Da mehr als sechzig Prozent der Bestellungen via Telefon abgewickelt werden, war es wichtig, sich in den Telefonverkauf miteinklinken und die Auslastung entsprechend steuern zu können. Falls ein Sushi-Lokal geschlossen sein sollte oder es Probleme mit einer Telefonleitung gibt, werden eingehende Anrufe einfach auf die nächste Filiale umgeleitet. Die Agenten sehen dank integrierter CTI-Lösung auf einen Blick Name und Telefonnummer des Kunden. Bei Verzögerungen können die Kunden somit direkt vom Agenten benachrichtigt werden. Anstelle eines Besetzttons oder einer Warteschleife werden Ansagen über aktuelle Angebote oder Kampagnen eingespielt. Diese substantiellen Verbesserungen in der Servicequalität „führen zu einer weiteren Professionalisierung des Unternehmens, auch und gerade bei kleineren Firmen“, so Louise Ertman.

Die Abwicklung des Projektes wurde vom innovaphone Partner Netteam übernommen. Die Lösung besteht aus einem innovaphone Gateway IP800, das durch sein minimalistisches Design auch für kleinere Bürolokationen geeignet ist. Am Heimarbeitsplatz der Geschäftsführerin ist ein IP-Telefon IP230 mit großem Display in Betrieb. Die einzelnen Filialstandorte sind mit IP-Telefonen IP200 ausgestattet.

Dass die innovaphone Lösung im Heimarbeitsplatz-Umfeld punkten kann, liegt vor allem an der integrierten Routing-Funktionalität. Für die Ausstattung eines kompletten Homeoffices genügt ein einfaches innovaphone IP-Endgerät. Dank Ethernet Switch stellt dieses über den PC die Verbindung ins Firmennetzwerk her. Die Investitionskosten sind damit überaus überschaubar, was auch Louise Ertman bestätigt: „Im Fall Letz Sushi liegen die Einsparungen bei den Gesprächskosten bei ca. 50%, was recht schnell die Investitionskosten abgedeckt hat. Diese lagen bei ca. DKK 45.000 (ca. 6.030 Euro) – als einmalige Investition inklusive Hardware-, Software- und Installationskosten.“

Über innovaphone

Die innovaphone AG hat die Entwicklung der IP-Telefonie von Anfang an maßgeblich mit gestaltet. Das in Sindelfingen ansässige Unternehmen wurde 1997 von vier Pionieren aus dem ISDN-Umfeld gegründet. Bis heute ist die mittelständische Technologieschmiede mit nunmehr rund 50 Mitarbeitern zu 100 % eigenfinanziert. innovaphone entwickelt keine Hybridlösungen, sondern reine IP-Systeme, die die Sicherheit und hohe Verfügbarkeit klassischer TK-Anlagen mit der Flexibilität und Skalierbarkeit der IP-Welt vereinen.

Herzstück des Lösungsportfolios ist die innovaphone PBX, die alle gängigen Schnittstellen unterstützt und auf den Konvergenzstandards H.323 und SIP basiert. Damit lassen sich je nach Ausbaustufe Unternehmen jeglicher Größe ausstatten: von kleinen Betrieben über mittelständische Firmen mit mehreren Niederlassungen bis hin zu großen Enterprise-Umgebungen. Vertrieben werden die IP-Telefonie Systeme von innovaphone ausschließlich über autorisierte Distributoren und Reseller. Firmensitz ist Sindelfingen. Weitere Unternehmensstandorte sind Hannover (Schulungszentrum), Hagen, Berlin, Wien, Verona und Eksjö (Schweden).

Ansprechpartner für die Medien

innovaphone AG

Dagmar Geer (Vorstand Marketing & PR)

Dr. Petra Wanner-Meyer (Leitung PR)

Böblinger Straße 76

D-71065 Sindelfingen

Telefon +49 (0)7031.73009-0

Telefax +49 (0)7031.73009-99

E-Mail dgeer@innovaphone.com

pwanner-meyer@innovaphone.com

Internet www.innovaphone.com

MärzheuserGutzy Kommunikationsberatung GmbH

Michael Märzheuser/Jochen Gutzy

Geschäftsführer

Ludwigstraße 21/Theresienstraße 6-8

D-80333 München

Telefon +49 (0)89.2 88 90-480

Telefax +49 (0)89.2 88 90-45

E-Mail innovaphone@maerzheusergutzy.com

Internet www.maerzheusergutzy.com