



Einer von zwei Standorten in Berlin:
Das Autohaus Nefzger in der Nonnendammallee

Autohaus Nefzger setzt auf Cisco Unified Communications



Das Autohaus Nefzger in Berlin: Mehr als 75 Jahre
Firmengeschichte

Mit verbessertem Kundenservice auf der Überholspur

Der Berliner BMW-Partner Nefzger hat seine leitungsvermittelten Telefonanlagen ausrangiert und eine Unified-Communications-Lösung von Cisco implementiert. Anders als früher erreichen die Kunden jetzt auf Anhieb einen kompetenten Ansprechpartner. Servicequalität und Kundenzufriedenheit haben sich spürbar verbessert. Gleichzeitig sank das Gebührenaufkommen auch in Verbindung mit neuen Tarifen um fast 20 Prozent. Interessant auch für andere Mittelständler: Das Autohaus nutzt flexible Finanzierungsoptionen von Cisco und schaffte den Sprung in die konvergente Kommunikationswelt ohne eigenes Investitionsrisiko. Innovative Cisco-Lösungen verursachen also nicht zwangsläufig hohe Kapitalkosten, sondern sind auch zu planbaren Fixkosten zu haben.

Seit mehr als 75 Jahren ist das Autohaus Nefzger mit dem Namen BMW verbunden. 1931 eröffnete Leonhard Nefzger in Berlin-Charlottenburg seine „Spezial-Reparatur-Werkstätte für BMW Motorräder“. Zwei Jahre früher hatte das erste serienreife BMW-Automobil – übrigens ebenfalls in Berlin – das Licht der Welt erblickt. Als Autohaus und mehrfach ausgezeichneter Meisterbetrieb verfügt Nefzger an zwei Standorten in Charlottenburg und Siemensstadt über etwa 15.000 Quadratmeter Ausstellungsfläche – Platz genug für sämtliche aktuellen BMW-Modelle in allen nur denkbaren Varianten. Etwa 300 Autos hat Nefzger permanent im Angebot, Neu- und Gebrauchtfahrzeuge ebenso wie Dienst- und Vorführwagen. Rund 120 Mitarbeiter sorgen für kompetente Beratung, umgehende Serviceabwicklung sowie für Teile- und Zubehörverkauf.

„Um Kunden optimal betreuen zu können, brauchen die Mitarbeiter eine effektive Kommunikationsinfrastruktur.“

Isabel Wolter,
Geschäftsführerin bei Nefzger

Abschied von den Altanlagen

Anonymität ist bei Nefzger ein Fremdwort: Hier kennt man die Kunden und weiß über individuelle Wünsche Bescheid. Persönlicher Kundenkontakt ist die Basis für die hohe Beratungs- und Servicequalität, mit der sich das Autohaus von seinen Mitbewerbern abhebt. Langlebige Kundenbeziehungen bieten im Autohandel die beste Gewähr für eine gesunde Geschäftsentwicklung. „Um Kunden optimal betreuen zu können, brauchen die Mitarbeiter allerdings eine effektive Kommunikationsinfrastruktur“, kommt Isabel Wolter, Geschäftsführerin bei Nefzger, auf die Einführung von Unified Communications zu sprechen. Noch bis Ende vorigen Jahres nämlich liefen Telefongespräche über technologisch veraltete Anlagen. Die leitungsvermittelten Systeme ließen



Die Service Mitarbeiter der Nefzger GmbH.
Mit Cisco-Technologie für das Autohaus im Einsatz



Hier ist für jeden das passende Traumauto dabei

„Bei uns hört praktisch kein Kunde mehr das Besetztzeichen.
Jeder Anruf wird persönlich beantwortet – genau wie es unsere
Service-Philosophie verlangt.“

Isabel Wolter,
Geschäftsführerin bei Nefzger

sich weder zahlenmäßig noch funktionell erweitern. Ihre Bedienung war so unzeitgemäß, dass viele Mitarbeiter bereits an einer einfachen Rufumleitung scheiterten – sie waren also zeitweise für Kunden nicht erreichbar. Gespräche ließen sich auch nicht von einem Standort zum anderen übergeben, sodass sich die Kunden gegebenenfalls erneut einwählen mussten. Überdies waren firmeninterne Telefonate zwischen Charlottenburg und Siemensstadt gebührenpflichtig.

„Alles in allem ein höchst unbefriedigender Zustand, den wir so schnell wie möglich überwinden wollten“, kommentiert Isabel Wolter. Der Anlass dafür bot sich, als die Deutschen Telekom ihre Unterstützung für 1TR6 zum Jahreswechsel 2006/2007 einstellte. 1TR6 ist ein Signalisierungsprotokoll aus der ISDN-Welt. Als nationaler Vorläufer für das später verbreitete DSS1 stammt dieses Protokoll noch aus der Ära der Bundespost. Etliche Anlagen aus den 90iger Jahren funktionieren ohne 1TR6 nicht – genau dies war auch bei Nefzger der Fall.

Quality of Service: ein Netz für alle Dienste – Sprache, Daten, Video

Inwiefern ein konvergentes Netzwerk mit dem Cisco Unified Communications Manager auch und gerade für Mittelständler eine optimale Alternative zur obsoleten Anlagentechnik darstellt, erfuhr Isabel Wolter während einer Informationsveranstaltung der LMP Pro GmbH. Das gleichfalls in Berlin ansässige IT-Beratungs- und Systemhaus übernahm im Anschluss auch gleich den Auftrag für Design und Implementierung der neuen Unified Communications-Lösung bei Nefzger. Zunächst musste das Netzwerk grunderneuert werden, denn die vorhandenen Switches taugten nicht für Quality of Service (QoS). QoS sorgt dafür, dass zeitkritische Datenströme mit Vorrang vor anderem Netzwerkverkehr behandelt werden. QoS schafft somit die Grundvoraussetzung für Echtzeitkommunikation in einem konvergenten Netz. Telefongespräche werden hierbei genau wie alle anderen digitalen Daten als kleine Informationspakete gemäß Internet-Protokoll IP über gemeinsame Netzwerkleitungen transportiert.

Bei Nefzger basiert die neue QoS-fähige Infrastruktur auf jeweils einem 48-Port-Switch Cisco Catalyst 2960 pro Standort. In der Filiale Siemensstadt ist ein dritter Switch Catalyst 2950 mit 24 Ports per Lichtwellenleiter angebunden; er versorgt die benachbarte Gebrauchtwagenhalle. Als Voice-Gateway dient ein Integrated Services Router (ISR) Cisco 2811, und anstelle der schrankgroßen Telefonanlagen von einst erledigt jetzt der Cisco Unified Communications Manager als Appliance sämtliche Vermittlungsaufgaben. Etwa 40 Cisco Unified IP Phones 7960 und 7912 sind als fest installierte IP-Telefone im Einsatz. Hinzu kommen noch drei sogenannte Softphones Cisco IP Communicator, mit denen via Head-Set direkt am PC telefoniert werden kann. Nahtlos integriert ist außerdem eine flächendeckende DECT-Lösung, sodass auf dem gesamten Firmenareal mobile Gespräche mit herkömmlichen Schnurlos-Telefonen möglich sind. Untereinander sind die beiden Niederlassungen über eine 2-Megabit-Standleitung verbunden, die bereits vor der Netzwerkmstellung in Betrieb war.

„Dank Null-Prozent-Leasing
von Cisco bekommen wir die
Gesamtlösung ohne jedes
Investitionsrisiko zu planbaren
monatlichen Fixkosten. Die
Skalierbarkeit des Netzwerks
und des Cisco Unified Commu-
nications Managers garantiert
uns Zukunftssicherheit auch bei
wachsender Mitarbeiterzahl
oder erweiterter Filialstruktur.“

Isabel Wolter,
Geschäftsführerin bei Nefzger

Jeder ist überall unter der eigenen Rufnummer erreichbar

Die Weiterleitung von Rufnummern muss heute kein Mitarbeiter mehr manuell einstellen. Nicht, weil dies zu kompliziert wäre, sondern: „Weil ohnehin jeder von uns, egal an welchem Standort,

Hintergrund

Das Autohaus Nefzger offeriert bereits in der dritten Generation Dienstleistungen rund um die Marke BMW und MINI. Heute beschäftigt der zertifizierte Meisterbetrieb etwa 120 Mitarbeiter und bietet an zwei Berliner Standorten individuelle Kundenberatung sowie kompetenten Service.

Herausforderung

Die früheren Telefonanlagen waren veraltet und ließen sich nicht mehr erweitern. Akuter Handlungsbedarf entstand, nachdem die Deutsche Telekom Ende vorigen Jahres die Unterstützung für das 1TR6-Signalisierungsprotokoll aus der ISDN-Welt einstellte.

Lösung

Die obsoleten Altanlagen wurden abgeschafft. Kommuniziert wird stattdessen über eine Unified Communications Lösung. Basis dafür sind der Cisco Unified Communications Manager und ein konvergentes Netzwerk aus Switches Cisco Catalyst 2960 und 2950. Das drahtlose DECT-System eines Fremdanbieters ließ sich nahtlos integrieren.

Nutzen

- Mehr Servicequalität: telefonische Erreichbarkeit verbessert
- Interne Gespräche kostenfrei und insgesamt bis zu 20 Prozent weniger Gebühren
- Stabilere Performance: auch Datenanwendungen profitieren
- Hoher Investitionsschutz: solide Basis für weiteres Wachstum

immer unter der eignen Rufnummer erreichbar ist“, erläutert Chefin Isabel Wolter. Auch Konferenzschaltungen lassen sich jetzt ganz einfach per Tastendruck initiieren. Beispielsweise können Termin- oder Bestellrückfragen während eines Kundengesprächs spontan mit der Fahrzeugdisposition abgeklärt werden. Also kein Vertrösten mehr auf später, der Kunde erhält jetzt alle Auskünfte sofort.

Telefonie und Datenanwendungen basieren auf derselben Netzwerk-Infrastruktur. Die Integration von Telefon und Computer ist daher ungleich tiefer, als dies bei getrennten Netzen möglich wäre. Vorteilhaft ist das zum Beispiel für PC-gestützte Anrufe. Ein Mausklick auf den Namen im Kontaktordner von Outlook ersetzt das zeitraubende Abtippen von Nummern. Auf dem Monitor sehen Nefzger-Mitarbeiter überdies, ob der gewünschte Teilnehmer für einen eingehenden Kundenanruf im Moment gerade belegt ist. Dann kann ein Kollege das Telefonat entgegennehmen. „Bei uns hört praktisch kein Kunde mehr das Besetztzeichen. Jeder Anruf wird persönlich beantwortet – genau wie es unsere Service-Philosophie verlangt“, so Isabel Wolter. Positiv macht sich das neue Cisco-Netzwerk auch bei den Datenanwendungen bemerkbar – nämlich durch stabilere Performance beim standortübergreifenden Zugriff auf Kfz-spezifische Applikationen und die hierfür genutzten ORACLE- und Microsoft-Datenbanken.

Ein Blick auf die Kosten

Unter dem Aspekt des Investitionsschutzes ist hervorzuheben, dass sich vorhandenes analoges Equipment per Cisco ATA 186 problemlos auch im konvergenten Netzwerk nutzen lässt. Nefzger macht von diesem Adapter Gebrauch, um beispielsweise Fax-Geräte sowie eine Frankiermaschine mit integriertem Modem anzuschließen.

Interne Gespräche führt das Autohaus mit Voice over IP heute zum Nulltarif. Das Gebührenaufkommen sank um etwa 20 Prozent. Und wie sieht es mit den Kapitalkosten aus? „Dank Null-Prozent-Leasing von Cisco bekommen wir die Gesamtlösung ohne jedes Investitionsrisiko zu planbaren monatlichen Fixkosten. Die Skalierbarkeit des Netzwerks und des Cisco Unified Communications Managers garantiert uns Zukunftssicherheit auch bei wachsender Mitarbeiterzahl oder erweiterter Filialstruktur“, resümiert Isabel Wolter.



Sämtliche aktuelle BMW-Modelle auf 15.000 m² Ausstellungsfläche



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 21-22
D-10719 Berlin

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
D-20354 Hamburg

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
D-40549 Düsseldorf

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67-69
D-53113 Bonn

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
D-65760 Eschborn

Cisco Systems GmbH
Wilhelmsplatz 11
(Herold Center)
D-70182 Stuttgart

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos

Tel.: 00800-9999-0522
www.cisco.de

Für technische Beratung bezüglich der Cisco-Produktwahl oder Fragen zu Ihrem Netzwerkdesign wenden Sie sich bitte an das Cisco Technical Helpdesk unter der Rufnummer 00800-9999-0522 oder schreiben Sie eine E-Mail an information@external.cisco.com

Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Aironet, Catalyst, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, das Cisco Systems-Logo, Registrar und SMARTnet sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder ihren verbundenen Unternehmen in den USA und bestimmten anderen Ländern.

Alle anderen in diesem Dokument oder auf der Website erwähnten Marken sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftvereinbarung zwischen Cisco und einem anderen Unternehmen. (0208R)