

Ingram Micro

Die Ingram Micro Distribution GmbH in Dornach bei München bietet als der führende Großhändler für Produkte der Informationstechnologie in Deutschland ein umfassendes marktgerechtes Produktspektrum von mehr als 350 namhaften IT-Lieferanten sowie Dienstleistungen in den Bereichen E-Commerce, Finanzen, Marketing und Logistik für über 35.000 Fachhandelskunden.

Führend in jeder Hinsicht

Seit Mai 2009 setzt Ingram Micro auf Click2Coach von almato, dem Anbieter innovativer Software Lösungen für Contact Center. Partnerschaft wird bei dem Distributionsunternehmen nicht nur im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Dienstleistern groß geschrieben. Auch service- und erfolgsorientierte Mitarbeiter stellen für Ingram Micro einen nachhaltigen Vorteil gegenüber dem Wettbewerb dar. Deshalb bietet das Unternehmen regelmäßig Ausbildungs- und Fortbildungsmöglichkeiten an, die für jeden Einzelnen Spaß an der Arbeit und Erfolg in der Organisation miteinander verbinden.

„Unsere Vertriebsmitarbeiter formen das Bild des Unternehmens gegenüber unseren Kunden. Ist ein Kundenbetreuer freundlich, kompetent und hilfsbereit, ruft man gerne wieder an. Ein durchgehend hoher Qualitätslevel im Service, vor allem im Kontakt mit Kunden, ist eine wichtige Grundlage für ein erfolgreiches Geschäft.“

Marcus Adä
Vice President Sales der Ingram Micro Distribution GmbH

Mit Click2Coach setzt Ingram Micro eine umfassende Lösung ein, die ein bedarfsgerechtes und individuelles Coaching ermöglicht. Die Agenten werden vorab über den jeweiligen Aufzeichnungszeitraum informiert und die Gesprächsmitschnitte werden an den Arbeitsplätzen der Coaches über das Quality Monitoring von almato zur Analyse bereitgestellt. Diese führt der Coach gemeinsam mit dem Agenten durch. Jeder Einzelne hat damit die Möglichkeit, sowohl den eigenen als auch den Anforderungen des Qualitätsmanagement-Systems bei Ingram Micro gerecht zu werden.

DAS UNTERNEHMEN

- Deutsches Tochterunternehmen der Ingram Micro Inc., einem global operierenden IT-Distributor
- Führender Großhändler für IT-Produkte in Deutschland
- Über 35.000 Kunden und mehr als 350 Lieferanten in Deutschland
- Weltweiter Umsatz in 2009: 29,52 Milliarden US-Dollar
- Ingram Micro rangiert auf Platz 67 der Fortune 500 Liste der US-amerikanischen Firmen

GRÜNDE FÜR ALMATO

- Fokussierung auf die Servicequalität und deren Messbarkeit als Unterscheidungsmerkmal im Wettbewerb
- Optimierung der Kundenbetreuung im Vertrieb
- Erhöhung der Objektivität im Coaching-Prozess
- Leichtere Erkennung und Adressierung von Schulungsbedarf

ERGEBNISSE

- Ausbau der individuellen Stärken im Telefonvertrieb
- Motivationssteigerung
- Signifikante Zeitersparnis im Coachingprozess
- Schnellere Umsetzung von Coachingthemen
- Effiziente Nutzung vorhandener Anwendungen

„almato bietet mit Click2Coach ein Instrument, mit dem wir unsere Servicequalität im Vertrieb messen und anhand der Ergebnisse den Coachingprozess verfeinern können – hin zu einer optimalen Kundenbetreuung“, so Marcus Adä.

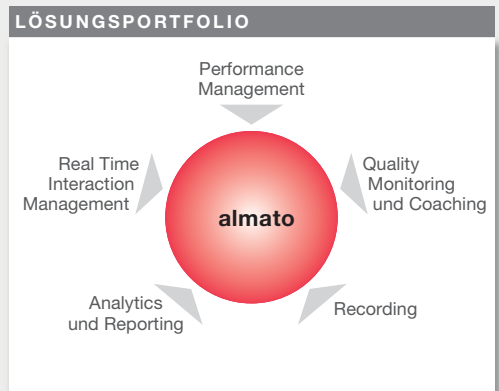
„Zufriedene Kunden bilden die Basis unseres Erfolges. Deshalb ist es für Ingram Micro selbstverständlich, unsere Vertriebservices gegenüber unseren Resellerpartnern stetig zu optimieren.“

Marcus Adä
Vice President Sales der Ingram Micro Distribution GmbH

Click2Coach im Härtestest

Ingram Micro führte almato Click2Coach im Rahmen einer Testphase zuerst in zwei Vertriebsteams ein. Während dieser Zeit wuchs bei den Vertriebsagenten und Führungskräften die Überzeugung für den Einsatz der Software und so gab es dann auch durchweg positives Feedback von beiden Seiten. „Schließlich wird Click2Coach bei Ingram Micro ausschließlich genutzt, um die individuellen Fähigkeiten im Telefonvertrieb zu stärken“, hält Marcus Adä fest. Die Teilnehmer konnten sich in den Monaten der Testphase von den Vorteilen des Coachings mit dem Tool überzeugen: Man erhält die Möglichkeit, seine Stärken und Schwächen kennen zu lernen und sich reflektierter zu beurteilen. Wer diese Hilfestellung annimmt, kann innerhalb kürzester Zeit seine Vertriebsstärken ausbauen und Schwächen abstellen.

Das Vertrauensverhältnis zwischen den Führungskräften und den Vertriebsagenten ist dabei grundlegend für den Erfolg des Trainings, betonen die Vorgesetzten. Beim Gespräch fungieren sie als Coaches, die Hinweise geben, Vorschläge machen und oft und gerne loben. Die Führungskräfte haben durch den Einsatz von Click2Coach nun mehr Zeit für ihre Mitarbeiter. Sie konnten feststellen, dass der Lerneffekt durch das „Nacherleben“ der Gespräche enorm hoch ist. Der Vertriebsagent kann anhand des Gesprächsmitschnitts nachvollziehen, wenn er zum Beispiel zu schnell spricht und welche Vertriebs-Tools jeweils die beste Unterstützung liefern. Die anfänglichen Bedenken gegenüber Click2Coach haben sich schnell in Begeisterung gewandelt und das aus der Analyse gewonnene Wissen wird nun gewinnbringend im Verkaufsgespräch umgesetzt.



Click2Coach

Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt

almato GmbH
Wöhrdstraße 5
72072 Tübingen

TELEFON
+ 49 7071 79569-0

E-MAIL
info@almato.de

INTERNET
www.almato.de

almato – contact center solutions – Die almato GmbH bietet innovative Lösungen, die Customer Service Center in die Lage versetzen, aus jedem einzelnen Kundenkontakt optimale Ergebnisse zu erzielen. Der Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten ist der Vertrieb und die nachweisbar erfolgreiche Implementierung von Softwarelösungen für Real Time Interaction Management, Quality Monitoring, reine Sprachaufzeichnung, eLearning und Kundenzufriedenheitsbefragung mit integrierten Analyse- und Reporting-Tools.

Dabei fungiert almato als Full Service Anbieter.

Neben Ingram Micro haben sich unter anderem auch Kunden wie CARGLASS, Commerz Direktservice, FLYLINE, Gothaer Versicherungen, Günther Direct Services, HanseNet, IKEA, Kabel Deutschland, KLM, Lands' End, Lufthansa, L'TUR, Neuf Cegetel, ÖRAG Service, OTTO, Stadtwerke München, SWISS, Targo Bank und Vivento Customer Services für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit almato entschieden.