



..... KURZ-INFO KURZ-INFO KURZ-INFO



STM baut Standort aus

Das STM-Firmengebäude hat in seinen 50 Jahren gute Dienste geleistet. Jetzt ist es an der Zeit zu renovieren und es durch einen Umbau an die neuen Bedürfnisse des Unternehmens und der Kunden anzupassen. Der Mittelpunkt des neuen Gebäudes wird ein Schulungsraum sein. Das STM-Team ist gewachsen und der Schulungsbedarf durch höhere Service-Ziele gestiegen, so dass entsprechende Räumlichkeiten notwendig geworden sind. Auch Kunden werden dort geschult. So können sich die STM-Kunden weite Wege zu anderen Schulungszentren sparen. Mehr zu dem Neubau erfahren Sie in der nächsten Ausgabe des Landwirt-Reporters. <<

Kundenschulung
bei STM



Bestens ausgebildet!

Bei STM haben jetzt sämtliche Servicetechniker eine Mlone-Ausbildung. Und wer profitiert davon? Natürlich der Kunde, denn die Mitarbeiter sind jetzt noch flexibler, wenn es um einen Roboter-Einsatz geht. <<



STM ServiceTeamMilch GmbH

Hauptsitz
Freudental 45
59929 Brilon-Thülen
Tel.: 029 63 - 442
Fax: 029 63 - 2130
info@s-t-m-gmbh.de
www.s-t-m-gmbh.de

Filiale Borgholz
Berthold Schlüter
Bundesstr. 5
34434 Borgentreich-Borgholz
Tel.: 056 45 - 1578
Fax: 056 45 - 788 78 46
b.schlueter@s-t-m-gmbh.de

Filiale Löhlbach
Sven Hergl
Grüner Weg 24
35114 Haina-Löhlbach
Tel.: 064 55 - 75 58 171
Fax: 064 55 - 75 58 172
s.hergl@s-t-m-gmbh.de

Druck: nachhaltige Druckfarben, klimaneutral auf Recyclingpapier | Grafik/ Text: www.HinkKueker-Paderborn.de

Landwirt-Reporter Nr. 3/2014



Die neue STM-Telefonanlage:
Was halten die Kunden davon
und welche Vorteile bietet sie?

Schulungserfolge und
Umbaumaßnahmen bei STM



GEA Farm Technologies
Fachzentrum / Service-
und Beratungszentrum





Dieses Gesicht gehört zu der netten „elektronischen“ Stimme der neuen STM-Telefonanlage



SERVICE großgeschrieben

Bei STM wird Kundenservice weiterhin großgeschrieben. In dieser Ausgabe erklärt STM Geschäftsführer Meinolf Blüggel detaillierter, welche Service-Vorteile der Kunde durch die neue Telefonanlage hat und was die Kunden dazu sagen. Weiteres zur Service-Verbesserung finden Sie auf der Rückseite! Viel Vergnügen beim Lesen wünscht Ihr Landwirt-Reporter

Warum die neue Telefonanlage ein Pluspunkt für jeden STM-Kunden ist ...

Der Landwirt-Reporter (LWR): Bei STM gibt es seit Januar 2014 eine neue Telefonanlage. Warum haben Sie sich zu dieser Investition entschlossen?

Meinolf Blüggel: Ein guter Kundenservice steht bei uns an erster Stelle. Dazu gehört auch eine kundenorientierte Telefonanlage, mit der der Kunde schnell zu seinem Ziel kommt. Bei der alten Telefonanlage gingen immer wieder Anrufe verloren, die nicht direkt zugestellt werden konnten, da es nur einen „altmodischen“



STM-Geschäftsführer
Meinolf Blüggel

Anrufbeantworter gab. Dieser hat lediglich eine Nummer angesagt, die man notieren und anrufen sollte, was sehr umständlich war. Das wollten wir unseren Kunden nicht länger zumuten. Aber wir sind nicht nur ein serviceorientiertes, sondern auch ein sehr familienfreundliches Unternehmen. Mit der neuen Telefonanlage ist jetzt die Einrichtung von Heimarbeitsplätzen möglich, da diese Anlage über das Internet von überall erreichbar und nutzbar ist.

Beispiel: Arbeitet ein Mitarbeiter von zuhause aus, dann ist er wie gewohnt über die Zentrale 02963/442 mit der entsprechenden Nachwahl (1-4) zu erreichen.

- | | |
|----------------------------|---|
| 1 = Vertrieb | 3 = Buchhaltung |
| 2 = Service (Kundendienst) | 4 = Mlone First Level Support (für Roboterbetriebe) |

LWR: Warum haben Sie sich für diese Anlage entschieden?

Meinolf Blüggel: Eine Telefonanlage mit direkter Durchwahlnummer (Mehrgeräteanschluss der Telekom o.Ä.) erschien uns für unsere Betriebsgröße nicht erforderlich. Und dann war da noch die Sache mit der Telefonnummer: Wir wollten uns einfach nicht von unserer beliebten und bekannten kurzen Telefonnummer trennen – die 442. Die nutzen wir im nächsten Jahr seit 50 Jahren! Bei anderen Telefonsystemen hätten wir eine neue Nummer zugeordnet bekommen, die 4- bis 6-stellig plus einer zweistelligen Durchwahl geworden wäre.

LWR: Welche Rückmeldungen haben Sie bisher von Ihren Kunden zu der neuen Anlage erhalten?



Sigrid Siebers
beim Kunden-
Gespräch

Meinolf Blüggel: Wie bei allen Neuerungen wird auch diese unterschiedlich aufgenommen. Viele Kunden kommen gut damit zurecht. Es gibt aber auch kritische Stimmen dazu.

LWR: Wie sieht diese Kritik aus?

Meinolf Blüggel: Einige Kunden mögen schlicht und einfach keine automatischen Stimmen. Auch wir haben deswegen schwer mit uns gerungen, aber der Vorteil für unsere Kunden überwiegt eindeutig: Die STM-Kunden brauchen sich nur eine Nummer zu merken (die 442), weil die Auswahlmöglichkeiten angesagt werden und sie dann direkt mit dem gewünschten Ansprechpartner verbunden werden. Ist dieser nicht erreichbar, kann man eine Nachricht auf dessen Anrufbeantworter hinterlassen. Das spart Zeit und dadurch auch Kosten. Übrigens haben wir die Ansage extra von einer uns gut bekannten jungen Frau besprechen lassen, weil auch wir kein Freund von Computerstimmen sind.

LWR: Gibt es weitere Rückmeldungen?

Meinolf Blüggel: Zur Telefonanlage konkret nicht, aber zur Erreichbarkeit unserer Servicetechniker. Manche Kunden wünschen sich, dass unsere Servicetechniker noch besser erreichbar sein sollten. Die Erreichbarkeit ist aber bedingt durch die Arbeit nicht immer gegeben. Generell kann ein Techniker einen Anruf dann annehmen, wenn er beispielsweise gerade Auto fährt oder eine Tätigkeit ausführt, die sich gut unterbrechen lässt. Hat er jedoch kein ausreichendes Netz oder keine Hand frei, wird der Anruf zur Zentrale nach

Thülen umgeleitet. Ruft ein Kunde außerhalb der Kernarbeitszeit (Mo – Fr, 7 – 17 Uhr) an, so kann er eine Nachricht auf das Band in der Zentrale sprechen. Diese wird dann per E-Mail an den jeweiligen Servicetechniker geschickt, der Bereitschaft hat. Der Kunde wird dann, wenn erforderlich, schnellstmöglich zurückgerufen. Hat ein Kunde die Option der erweiterten telefonischen Bereitschaft gebucht, so wird versucht, den Anruf direkt an den Servicetechniker durchzustellen, damit dieser sofort persönlich helfen kann.

LWR: Welche weiteren Vorteile bietet Ihre neue Telefonanlage?

Meinolf Blüggel: Durch die neue Technik kann jeder Anruf entgegengenommen werden und sei es „nur“ durch den Anrufbeantworter mit den bereits genannten Funktionen. Somit spart sich der Kunde jeden weiteren Anrufversuch. Es geht auch kein Anruf mehr verloren, selbst wenn gerade kein Mitarbeiter den Anruf entgegennehmen kann oder der gewünschte Gesprächspartner in einem Funkloch ist. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass die Rufnummer auch übermittelt wird. Bei anonymen Anrufen kann selbst modernste Technik nichts ausrichten. <<

