

## Immer kompetent beraten Burg nutzt Cisco Call Manager für Kundenbetreuung

***Hohe Kundenzufriedenheit ist eines der wichtigsten Ziele der Burg F.W. Lüling KG. Jeder Anruf soll schnell und kompetent beantwortet werden. Dafür sorgt jetzt der Cisco Call Manager, der auf einem neuen Cisco-Netzwerk läuft.***

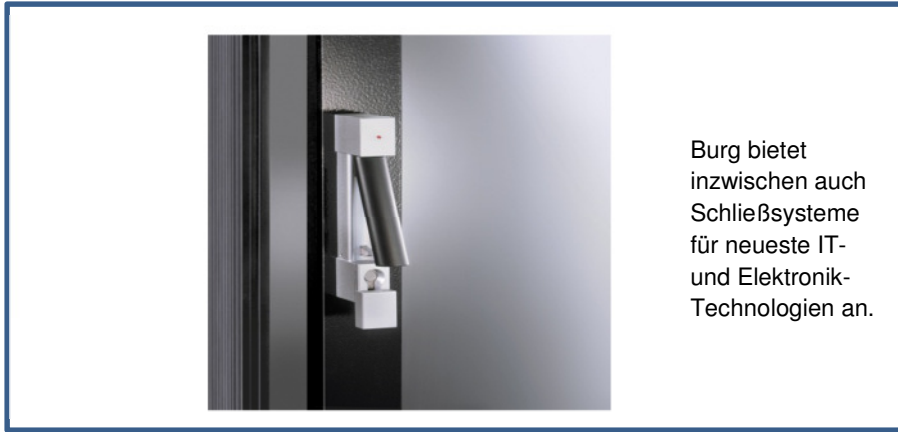
Bereits 1890 hat die Firma Burg ihre ersten Vorhangschlösser hergestellt. Heute bietet sie neben traditionellen mechanischen Schließsystemen unterschiedlichster Art auch neueste IT- und Elektronik-Technologien in intelligenten und vernetzten Schließsystem-Anwendungen an. Da die bisherige klassische Telefonanlage die aktuellen Anforderungen nicht mehr erfüllen konnte, wurde nach einer neuen Alternative geschaut.

### **Alle Informationen verfügbar**

Dank der neuen Voice-over-IP-Anlage auf Basis des Cisco Call Manager und mit Cisco IP Phones ist man nun optimal per Microsoft Lync mit den Office-Anwendungen verbunden. Egal, bei wem der Anruf landet: Jeder Mitarbeiter erhält sofort auf seinem PC alle relevanten Informationen über den Kunden und kann bereits die wichtigsten Fragen beantworten. Geht es ins Detail, sieht der Mitarbeiter, welche Vertretung gerade telefonisch erreichbar ist und kann den Kunden zuverlässig weiterleiten. Umgekehrt lassen sich Anrufe direkt aus Outlook heraus starten, wodurch wertvolle Zeit gespart wird. Diese können bei Bedarf mit Nachrichten ergänzt oder zu einer Videokonferenz erweitert werden. Die nahtlose Integration der Systeme von Cisco und Microsoft war ein zentrales Entscheidungskriterium bei Burg für die neue Lösung. Sie erfüllte alle Anforderungen an einfache Bedienbarkeit, hohe Zuverlässigkeit und Stabilität, innovative Funktionen sowie eine bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter.

### **Vorteile für jeden**

„Mit dem neuen System können wir unseren Kunden schnell und kompetent weiterhelfen“, resümiert Jörg Mohncke, Mitglied der Geschäftsleitung bei Burg. „Die Lösung ist sehr einfach zu handhaben läuft zuverlässig. Wir von der Geschäftsleitung freuen uns über einen ROI von viereinhalb Jahren, da die Cisco Services günstiger sind, nur noch eine einheitliche Verkabelung für PC und Telefon nötig ist sowie keine Kosten mehr bei internationalen Telefonaten zwischen den Standorten anfallen.“



Mehr unter [www.burg.de](http://www.burg.de) und [www.cisco.de](http://www.cisco.de)