




Groupe BARRAINE optimiert die Kommunikation und vereinheitlicht die Kundenbeziehungen mit Avaya Cloud Office®


GROUPE
BARRAINE

www.barraine-immo.com 

Die Suche nach oder der Verkauf von Immobilien ist eine wichtige Lebenserfahrung, und Immobilienmakler spielen eine Schlüsselrolle bei der Beratung und Betreuung, weshalb sie leicht und schnell erreichbar sein müssen, um auf die Anfragen ihrer Kunden zu reagieren. Mit unterschiedlichen Telefonsystemen an sechs Niederlassungen fehlte der Groupe BARRAINE die Flexibilität, um die Anforderungen ihrer Kunden zu erfüllen. Mit Avaya Cloud Office war das Unternehmen in der Lage, seine Kommunikation erheblich zu verbessern, um Mitarbeitern und Kunden ein einheitliches Erlebnis zu bieten. Es gewann an Flexibilität bei der Erreichbarkeit seines Teams von Immobilienmaklern und konnte sich gleichzeitig für zukünftiges Wachstum rüsten.

Familienunternehmen im Wachstumsgeschäft

Die Groupe BARRAINE, ein Familienunternehmen, das 1936 von Lucien Barraine gegründet wurde, wird heute von seinen Enkeln Olivier und Matthieu Barraine geführt und umfasst sechs Immobilienagenturen in der Bretagne für ihre 100 Mitarbeiter.

Im Laufe der Jahre hat das Unternehmen seine Kompetenzen erweitert, um eine vollständige Palette von Dienstleistungen anzubieten: Kauf, Verkauf und Vermietung, professionelle Immobilienverwaltung, Miteigentum und Mietverwaltung. Mit seiner langjährigen Erfahrung hat es auch zwei Tochtergesellschaften für Entwicklung und Planung gegründet und kürzlich ein internes Customer Relations Center eingerichtet.

Das Unternehmen ist stark gewachsen, vor allem durch den Erwerb von Agenturen in der Bretagne. Jede Agentur hatte ihre eigene Telefonanlage mit eigenem Wartungsvertrag, was die Verwaltung im Hinblick auf die Überwachung von Kosten und Leistungen erschwerte. Neben dieser Suche nach Vereinheitlichung wollte die Groupe BARRAINE auch mehr Skalierbarkeit, um neue Benutzer oder Büros in Wachstumsphasen schnell hinzufügen zu können. Sie wünschten sich mehr Autonomie, um ihr Geschäft reaktionsfähiger zu machen und ein besseres Kundenerlebnis mit Immobilienmaklern zu schaffen, die auch auf Reisen direkt unter einer eindeutigen Nummer erreichbar sind, sowie die Möglichkeit, Anrufe an verfügbare Mitarbeiter umzuleiten, falls sie nicht antworten.

Cloud-Innovation, die den Kunden in den Vordergrund stellt

Die Groupe BARRAINE beauftragte Telsi, Experte für Lösungen zur Verbesserung der Kundenbeziehung, mit einer Bestandsaufnahme der Telekommunikationsinfrastrukturen der sechs Agenturen. Durch seine „Beratungseinheit“ brachte Telsi seine Vision und Expertise des Marktes ein, um die verschiedenen Lösungen im Hinblick auf die Bedürfnisse und erwarteten Vorteile zu präsentieren. Auf Anraten von Telsi entschied sich die Groupe BARRAINE für den Einsatz von Avaya Cloud Office® by RingCentral, der All-in-One-Lösung für Kommunikation und Zusammenarbeit in der Cloud.

Die Bereitstellung der Lösung für die sechs Agenturen folgte dem vom Kunden gewünschten Zeitplan. In jeder Phase profitierte die Groupe BARRAINE von der Unterstützung des Avaya-Projektteams und des Customer Success Teams in Frankreich, die Online-Support und Schulungen auf Französisch für maximale Effizienz und Benutzerfreundlichkeit sowie zur Optimierung der Einführungsgeschwindigkeit anboten. Aurélie Cloarec, stellvertretende Geschäftsführerin, verantwortlich für die Telefonie der Groupe BARRAINE, bestätigt: „Die Nähe der Einsatzteams von Avaya Frankreich und ihre Beteiligung an dem Projekt waren für uns ein Schlüsselement. Als kleine Organisation ohne eigenes IT-Team konnten wir das Projekt dank ihrer Unterstützung erfolgreich abschließen.“

Die Groupe BARRAINE profitiert nun von einem einzigen Ansprechpartner für ihre Telefonie und befreit sich von den Wartungs- und Betreuungskosten mehrerer externer Dienstleister. Jeder Mitarbeiter hat eine eigene Durchwahlnummer, unter der er an seinem Schreibtisch, unterwegs über das Softphone auf einem Computer oder über die mobile Anwendung auf einem Mobiltelefon erreichbar ist. Anrufe, die in der Filiale ankommen, können für den Kunden völlig nahtlos zu einem anderen Gesprächspartner, einer anderen Filiale oder dem Call Center umgeleitet werden. Dies war der Fall, als eine Filiale ein elektrisches Problem hatte und nicht mehr erreichbar war. Alle Anrufe wurden zu einer anderen Zweigstelle umgeleitet, während die Stromversorgung wiederhergestellt wurde, wodurch unbeantwortete Anrufe und verpasste Gelegenheiten vermieden wurden.



Die Nähe der Bereitstellungsteams von Avaya Frankreich und ihre Beteiligung am Projekt war für uns ein Schlüsselement. Als kleine Organisation ohne eigenes IT-Team konnten wir das Projekt dank ihrer Unterstützung erfolgreich abschließen.“

–**Aurélie Cloarec**, stellvertretende Geschäftsführerin, verantwortlich für die Telefonie der Groupe BARRAINE



„ Avaya Cloud Office hat es uns ermöglicht, unsere Telefoniekosten zu optimieren und uns Flexibilität in Bezug auf die Skalierbarkeit zu geben. Wir sind jetzt völlig autonom, um die gewünschten Änderungen rechtzeitig vorzunehmen, wie zum Beispiel neue Mitarbeiter hinzuzufügen oder unsere Begrüßung zu ändern.“

–Aurélie Cloarec, stellvertretende Geschäftsführerin, verantwortlich für die Telefonie der Groupe BARRAINE

Avaya Cloud Office bietet auch detaillierte Anrufanalysen. Für Franck Follet, Marketing Director der Groupe BARRAINE, ein wichtiger Punkt, um das bestmögliche Kundenerlebnis zu gewährleisten. Er erklärt: „Wir legen großen Wert darauf, schnellstmöglich auf unsere Kunden reagieren zu können. Sie müssen jederzeit einen unserer Mitarbeiter erreichen können. Wenn Anrufe unbeantwortet bleiben, müssen wir verstehen, warum.“

„Avaya Cloud Office hat es uns ermöglicht, unsere Telefoniekosten zu optimieren und uns Flexibilität in Bezug auf die Skalierbarkeit zu geben. Wir sind jetzt völlig autonom, um die gewünschten Änderungen rechtzeitig vorzunehmen, wie zum Beispiel neue Mitarbeiter hinzuzufügen oder unsere Begrüßung zu ändern“, fügt Aurélie Cloarec hinzu.

Die Lösung ist außerdem vollständig skalierbar, um die Wachstumsstrategie des Unternehmens zu unterstützen, wenn neue Mitarbeiter in eine Agentur eintreten oder eine neue Agentur zum Unternehmen hinzukommt.



Über Group Barraine

Groupe BARRAINE ist ein Familienunternehmen, das 1936 von Lucien Barraine gegründet wurde. Es wird heute von seinen Enkeln Olivier und Matthieu Barraine geführt. Mit über 100 Mitarbeitern gruppiert es 6 Niederlassungen von Immobilienagenturen in der Bretagne, Frankreich, neu.



Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Wir gestalten die Zukunft der Zusammenarbeit mit Innovationskraft, starken Partnerschaften und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Wegweisende Cloudlösungen aus unserem Multi-Cloud-Application-Ecosystem ermöglichen individuelle, intelligente und benutzerfreundliche Kunden- und Mitarbeiterkommunikation, die dazu beiträgt, strategische Ziele und gewünschte Ergebnisse zu erreichen. Gemeinsam stärken wir mit exzellenten Kundenerlebnissen Ihr Business – Experiences that Matter.

Mehr erfahren: www.avaya.com/de.

HERAUSFORDERUNGEN

- Unterschiedliche Telefonielösungen mit unterschiedlichen Verträgen
- Fehlende Flexibilität, um problemlos mehr als 100 Mitarbeiter zu erreichen
- Schwierigkeiten bei der Verwaltung auf Konfigurations- und Wartungsebene

GESCHAFFENER MEHRWERT

- Verbessertes Kundenerlebnis mit einer einzigen Nummer, um einen Agenten zu erreichen, was zu besseren Anrufabschlussraten führt
- Intuitive Administrationsschnittstelle
- Eine skalierbare Lösung zur Unterstützung des Unternehmenswachstums

VERWENDETE LÖSUNG

- Avaya Cloud Office® by RingCentral



Telsi

Über Telsi

Wir bei TELSI sind davon überzeugt, dass die Auswahl der Tools von den betrieblichen Anforderungen bestimmt werden muss. Unser Ansatz konzentriert sich daher auf das Geschäft und die Nutzungen unserer Kunden. Seit 2009 unterstützen wir die Qualitäts- und Leistungsziele von Kundenbeziehungszentren, indem wir ihnen Mehrwertlösungen anbieten, die an ihre Ziele und ihr Budget angepasst sind.

In jeder Phase profitierte die Groupe BARRAINE von der Unterstützung des Avaya-Projektteams und des Customer Success Teams in Frankreich, die Online-Support und Schulungen auf Französisch für maximale Effizienz und Benutzerfreundlichkeit sowie zur Optimierung der Einführungsgeschwindigkeit anboten.