



AGFEO rocks

Harley-Davidson®

Im Mai 2023 wurde der brandneue Harley Davidson Store in Köln-Bonn eröffnet und AGFEO Telekommunikation aus Bielefeld hatte die einzigartige Gelegenheit, eine maßgeschneiderte Telekommunikationslösung für diesen beeindruckenden und größten Harley Davidson Store in Europa zu implementieren.

Niko Timm, Marketingleiter bei AGFEO und begeisterter Harley Davidson Fahrer, führte ein Gespräch mit Max Sedlacek, dem Geschäftsführer des Harley Davidson Stores in Köln-Bonn.

Bereits in der Vergangenheit setzte Max Sedlacek, geschäftsführender Gesellschafter des Stores auf die Kommunikationslösungen „Made in Bielefeld“, denn auch der Harley Davidson Store in Düsseldorf setzt seit 2016 auf die ostwestfälischen ITK-Systeme. Dort war Sedlacek jahrelang als Vertriebsleiter tätig, bevor er die einmalige Chance ergriff, den Store direkt an der A555 in Köln-Bonn mit aufzubauen und zu übernehmen. Von Anfang an war ihm klar, dass auch im neuen Store eine AGFEO ITK-Anlage mit entsprechender DECT IP-Zelle zum Einsatz kommen muss, denn auf der großen Fläche von 3.100 Quadratmeter, die sich auf die Areas Sales, Custom&Parts, Fashion, Service und Verwaltung aufteilt, soll jeder Mitarbeiter stets erreichbar sein.



Max Sedlacek | HD Store Köln-Bonn

Darüber hinaus soll aber auch sicher gestellt werden, dass besonders die mobilen Telefone sehr robust sind, was vor allen Dingen für den Werkstattbereich wichtig ist. Aber auch Sedlacek selbst ist begeisterter AGFEO DECT 70 IP Nutzer, denn er ist viel in den Geschäftsräumen unterwegs und will dennoch stets für sein Team erreichbar sein. Er sagt aber auch, dass er, trotz CTI-Lösung und AGFEO Dashboard, die klassische Bedienung eines Desktop-Telefons mag. Ganz bewusst hat er sich deshalb auch für den Einsatz des AGFEO SENSORfon ST 56 IP entschieden. Besonders praktisch findet er daran die Wisch-Funktion, die er im Gespräch hervorhebt. Fast jeder im Team hat ein Systemtelefon und ein mobiles Handgerät, außer für die Arbeitsplätze, wo wirklich nur ein mobiles Telefon von Nöten ist.

Das Herzstück der Telekommunikationslösung ist die AGFEO ES 770 IT mit einem Modul T-708. Dieses System bietet umfassende Funktionen zur Anrufverwaltung und Integration verschiedener Telekommunikationsdienste. Besonders auf die komfortable Nutzung des Systems in Verbindung mit der CTI Lösung AGFEO Dashboard, das das Anrufmanagement extrem erleichtert, wird viel Wert gelegt. Per Lizenz erweitert wurde das System mit dem ES-AMS (Anruf-Management-System). Alle vorhandenen AIS Kanäle können durch ein Ansagemenü mit Auswahlmöglichkeit via DTMF erweitert werden.

So lässt sich ein über DTMF-Töne steuerbares Menü freischalten, z.B.

„Drücken Sie die 1 um den Service zu erreichen...“. Damit werden Anrufer schon im Vorfeld effizienter geroutet, was die Wartezeiten und die Anfrage zeitlich verkürzt und somit effektiver macht.

Um die Erreichbarkeit aller Mitarbeiter im Store und im Außenbereich zu gewährleisten, wurde mit zwei DECT IP-Basen eine entsprechende Multizelle aufgebaut, womit nicht nur überall Telefonate geführt werden, sondern diese auch stabil aufrecht erhalten werden können, selbst wenn man größere Strecken im Gebäude zurücklegt oder auf dem Außengelände unterwegs ist. Und genau hier spielt das DECT IP-System von AGFEO seine Trümpfe aus, denn wie man hier sehen kann, reichen schon zwei



Der Harley Davidson Store Köln-Bonn mit einer Fläche von 3.100 qm



Der stylische Sales & Fashion -Bereich

DECT-IP Basen für die gesamte Flächenabdeckung aus, ohne zusätzliche Repeater einsetzen zu müssen. Max Sedlacek betonte die Bedeutung einer zuverlässigen Telekommunikationsinfrastruktur für den Store und erklärte, wie die AGFEO-Lösung zur Steigerung der Effizienz und zur Verbesserung des Kundenservice beiträgt. Die Implementierung der AGFEO Telekommunikationslösung im Harley Davidson Store in Köln war ein voller Erfolg. Die Produkte und Lösungen von AGFEO haben dazu beigetragen, die Kommunikation zu optimieren, die Effizienz zu steigern und den Kundenservice zu verbessern.



Niko Timm (AGFEO) im Gespräch mit Fabiana Carabante (Apparel & Licensing HD)

Sedlacek und sein Team sind äußerst zufrieden mit der Lösung und schätzen die professionelle Unterstützung von AGFEO.

Dieses Projekt zeigt erneut, wie AGFEO innovative Telekommunikationslösungen anbietet, die den Anforderungen selbst in anspruchsvollen Umgebungen gerecht werden.



Max Sedlacek
Geschäftsführer Harley-Davidson Köln Bonn

Folgende Komponenten wurden im HD Store verbaut:

- 1 X ES 770 IT
- 1 X Modul T 708
- 6 X SENSORfon ST 56 IP
- 5 X ST 42 IP
- 11 X DECT 70 IP
- 2 X DECT IP-Basis pro

Lizenzen:

AGFEO Dashboard ES 7xx
ES-AMS
ES-Schnittstellen Client
ES-AGFEO Klick
ES-TAPI

Als Fazit könnte man auch sagen: „AGFEO rocks...!“



Scannen Sie den QR-Code um
zum Videoclip „AGFEO rocks
Harley Davidson“ zu gelangen!

AGFEO
Home Story