

## Case Study

# Weller Holding SE & Co. KG



## Auf einen Blick

### Anforderungen:

- Unternehmensweit ein Kommunikationssystem
- Vereinheitlichung der fragmentierten Kommunikation
- Sicherstellung der Erreichbarkeit auf den Verkaufsflächen
- Mehr Transparenz über Kommunikationsaufkommen
- Flexible Skalierbarkeit der Lösung

### Lösung:

- Roll-out von Mitel OpenScope 4000 an allen Standorten
- Skalierbar bis zu 12.000 Nutzer (Einzelsystem), vernetzt bis zu 100.000 Nutzer
- High-Availability-Architektur
- Integrierte DECT-Lösung (Enterprise Cordless) für schnurlose Kommunikation
- Umfangreiche Erweiterungsmöglichkeiten durch offene Schnittstellen
- Umfassende Management- und Reporting-Tools

### Nutzen:

- Einheitliche, leistungsstarke Kommunikationsplattform für alle Standorte
- Reduzierte IT-Komplexität und geringerer Wartungsaufwand
- Weniger verpasste Anrufe durch intelligentes Anrufmanagement
- Mobile Erreichbarkeit auf Verkaufsflächen (indoor/outdoor), in Büros und Werkstätten
- Zukunftssicherheit und Erweiterungsmöglichkeiten
- Volle Transparenz durch Reporting und Analyse

## WELLER

### > Zusammenfassung

Die Weller Holding, eine deutschlandweit tätige Autohausgruppe mit über 40 Standorten, stand vor der Herausforderung einer unzureichenden telefonischen Erreichbarkeit und mangelnden Transparenz in der Kommunikation. Gemeinsam mit dem erfahrenen Mitel-Partner **Dierck Group** wurde eine moderne Kommunikationslösung von Mitel unternehmensweit eingeführt.

Das Ergebnis: eine deutlich verbesserte Erreichbarkeit – von zuvor rund 25 % auf heute bis zu 85 % –, mehr Flexibilität für die Mitarbeitenden sowie umfassende Steuerungs- und Analysefunktionen für das Management.



# Weller Holding SE & Co. KG

Erreichbarkeit. Neu definiert.

Von sportlich bis luxuriös, von leistungsstark bis effizient – bei Weller finden Interessenten ihr Wunschfahrzeug aus einer breiten Markenpalette: BMW, BYD, Cupra, MG, Mini, Lexus, SEAT und Toyota. Mit mehr als 40 Autohäusern sowie den beiden Marken Weller Premium und Weller Performance zählt die Weller Holding zu den bedeutendsten Autohausgruppen in Deutschland.

Das 1979 in Osnabrück gegründete Unternehmen ist über die Jahre kontinuierlich gewachsen. Die Übernahme weiterer Autohäuser führte jedoch zu einer zunehmend fragmentierten Kommunikationslandschaft mit unterschiedlichen Systemen und Lösungen. Entsprechend fehlte eine einheitliche Transparenz über das Kommunikationsaufkommen im gesamten Unternehmen.

Im operativen Alltag – insbesondere im Vertrieb von Neu- und Gebrauchtfahrzeugen – spielt die telefonische Erreichbarkeit eine zentrale Rolle. Gleichzeitig sind viele Mitarbeitende nicht an feste Arbeitsplätze gebunden, sondern bewegen sich zwischen Verkaufsflächen, Außengelände und Kundenterminen.

## Die Lösung

Um den steigenden Anforderungen an Skalierbarkeit, Erreichbarkeit und Automatisierung gerecht zu werden, entschied sich die Weller Holding für die Harmonisierung ihrer Kommunikationslandschaft auf Basis von Mitel OpenScape 4000 – umgesetzt durch die Dierck Group.

Die Lösung war bereits an einzelnen Standorten im Einsatz und wurde im Zuge des Projekts unternehmensweit ausgerollt.

Ein zentraler Bestandteil war die Einführung der integrierten DECT-Lösung in allen Filialen. Mitarbeitende sind dadurch nicht mehr an feste Endgeräte gebunden, sondern bleiben auch unterwegs auf dem Firmengelände erreichbar. Tischtelefone kommen nur noch dort zum Einsatz, wo sie prozessual sinnvoll sind.

**“ Mit der neuen Lösung konnten wir unsere Erreichbarkeit auf 85 % steigern.”**

**Vedran Josipovic**, Filialleiter bei WELLER Premium Deutschland GmbH

Zusätzlich wurde ein intelligentes Anrufmanagement etabliert. Jede Filiale kann individuell steuern, wie Anrufe bei Nichtannahme weitergeleitet werden – etwa an andere Standorte oder verfügbare Mitarbeitende.

Die gemeinsam mit der Dierck Group umgesetzten Maßnahmen führten zu einer deutlichen Verbesserung der Erreichbarkeit von rund 25 % auf bis zu 85 %. Gleichzeitig sorgen Analyse- und Reporting-Funktionen für die notwendige Transparenz und ermöglichen eine gezielte Steuerung durch das Management.

Die Dierck Group begleitete den gesamten Change-Prozess – von der Beratung über die Implementierung bis hin zur erfolgreichen Einführung der Lösung in allen Standorten.

Dank der offenen Schnittstellen bietet die Lösung zudem hohe Flexibilität für zukünftige Erweiterungen. So prüft man bei der Weller IT aktuell den Einsatz KI-basierter Funktionen zur automatisierten Anrufannahme und Weiterleitung, um die Erreichbarkeit weiter zu optimieren.

“ Intelligente Weiterleitungskonzepte sorgen dafür, dass keine Kundenanfrage mehr verloren geht.”

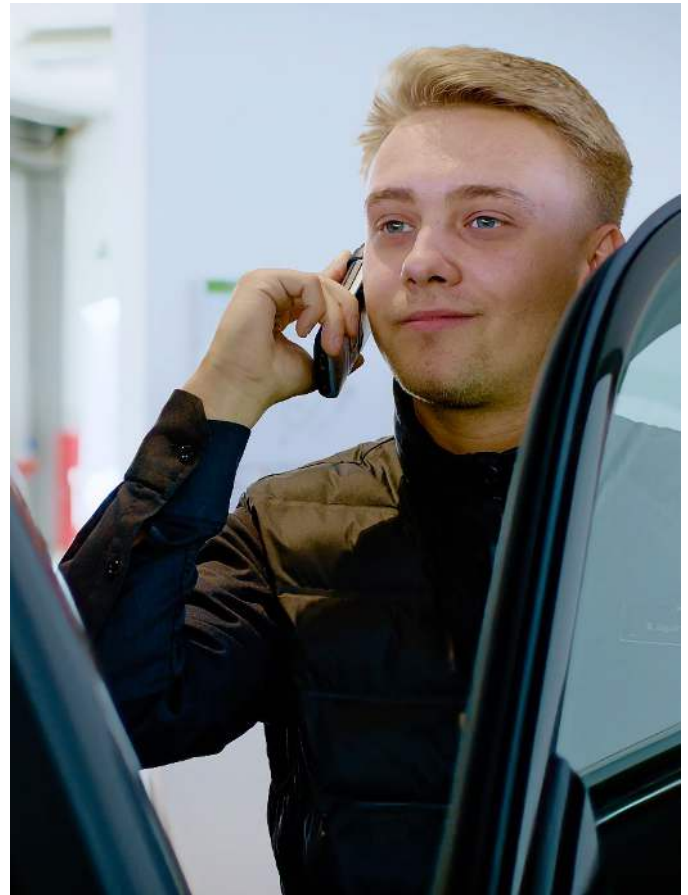
**Daniel Wangler**, Leiter IT bei **WELLER Performance GmbH & Co. KG**

## Dierck Group. IT-Lösungen aus einer Hand.

Die Dierck Group bietet mit mehr als 260 MitarbeiterInnen und über 140 Jahren Unternehmensgeschichte ein einmaliges **Zusammenspiel** von Fachfirmen aus den Bereichen **Informationstechnik, Kommunikation** und **Installation**.

Die Dierck Group steht auf mehreren starken Säulen, denn zur Gruppe gehören Unternehmen mit ganz unterschiedlichen Fachbereichen.

BMA networks GmbH, DIERCK Consulting GmbH, DIERCK Energiesysteme GmbH, DIERCK Group GmbH, DIERCK Dynamic Voice GmbH, DIERCK IT Systems GmbH, DIERCK Managed Print Services GmbH, GILLER-KÄHLER E-Technik GmbH, GORDION Data Systems Technology GmbH und HDWE Verwaltungs- und Planungs GmbH.



### MEHRERFAHREN

Erfahren Sie mehr über die Mitel Lösungen auf [mitel.de](https://mitel.de). Entdecken Sie ähnliche Erfahrungsberichte wie diesen auf [mitel.com/de-de/mehr-erfahren/kundenreferenzen](https://mitel.com/de-de/mehr-erfahren/kundenreferenzen).

[mitel.com](https://mitel.com)

