

**DAMOVO**

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

# DAMOVO HAT FÜR DIE LINDE GAS EINE NEUARTIGE CALL- CENTER-ON-DEMAND- LÖSUNG REALISIERT

„Mit den von Damovo als Generalunternehmer realisierten Callcenter-Services sind wir heute mit unserem Personal über längere Geschäftszeiten als bisher erreichbar. Wir bieten höhere persönliche Erreichbarkeit und haben einen messbaren Servicelevel.“



# LINDE GROUP



**Branche:**  
Industriegase- und  
Engineering

**Region:**  
über 100 Länder

**Unternehmensgröße:**  
ca. 63.000 Mitarbeiter

**Umsatz:**  
60 Mrd. € (2013)

[www.linde.de](http://www.linde.de)

**Über Linde Group:**  
Die Linde Group ist ein weltweit führendes Industriegase- und Engineeringunternehmen, das mit mehr als 63.000 Mitarbeitern in über 100 Ländern vertreten ist und im Geschäftsjahr 2013 einen Umsatz von über 60 Mrd. Euro erzielte.

Der Geschäftsbereich Linde Gas mit Sitz in Pullach bei München ist der führende Gaseanbieter weltweit. Neben einer Vielzahl von Gaseprodukten, die in Industrie, Gewerbe, Handwerk, Medizin, in der Forschung und im Umweltschutz eingesetzt werden, bietet Linde Gas seinen Kunden zudem weitreichendes anwendungstechnisches Know-how, umfassende Serviceleistungen sowie die für den Gaseinsatz benötigte Hardware an.

## Understand

Rund 50% der Gasbestellungen erfolgen bei der Linde Gas per Telefon. Unterschiedliche Abteilungen an verschiedenen Standorten sind für diverse Produkte zuständig. Der zentrale Punkt für Linde war: Die telefonische Erreichbarkeit musste auch über verteilte Standorte gewährleistet sein, Stammkunden wollten nur einen Ansprechpartner und auch die Kleinkunden sollten gut betreut werden. Ein Inhouse-Callcenter bedeutet aber erhebliche Eigeninvestitionen und gleich bleibend hohe laufende Kosten. Eine flexible, bedarfsorientierte und Budget schonende Alternative sollte gefunden werden.

## Deliver

Damovo entwickelte eine Callcenter-on-Demand-Lösung, die direkt im virtuellen Netz innerhalb einer Woche konfiguriert werden kann. Neben einer monatlichen Grundgebühr, die die komplette Hardware- und Softwarewartung enthält, sind die Kosten lediglich abhängig vom Anrufvolumen: Weniger Anrufer heißt auch geringere Kosten. Die benötigten Callcenter-Services können flexibel, zeitnah und genau nach Bedarf in Anspruch genommen werden. Technische Voraussetzung: Ein Telefonanschluss und ein Internetzugang.

## Improve

Da das Einzelsystem im Netz redundant ausgelegt ist, ist die Callcenter-on-Demand-Lösung hoch verfügbar und allen Spitzenbelastungen gewachsen. Der Service bietet ein Sprachportal und Outbound-Dialer Funktionalitäten und beinhaltet eine technische rund um die Uhr Betreuung.

|| Mit den von Damovo als Generalunternehmer realisierten Callcenter-Services sind wir heute mit unserem Personal über längere Geschäftszeiten als bisher erreichbar. Wir bieten höhere persönliche Erreichbarkeit und haben einen messbaren Servicelevel. Damit verbinden wir die Vorteile der Callcenter-Technologie mit denen einer kundennahen Serviceorganisation ohne dabei in Telefontechnik zu investieren.“

**Ulrich Melles,**

Leiter CRM Deutschland bei der Linde Gas

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk.

Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter [www.damovo.de](http://www.damovo.de)