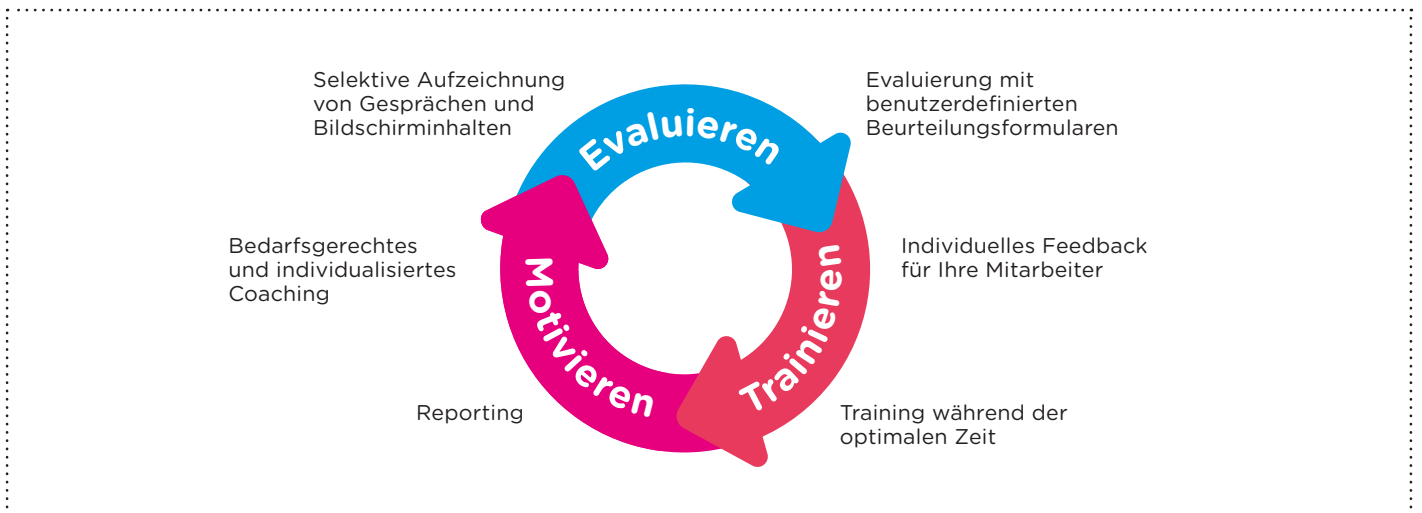


## Ingram Micro

# Vertriebsmitarbeiter optimal coachen

Servicequalität stellt für Ingram Micro einen nachhaltigen Vorteil gegenüber Mitbewerbern dar. Deshalb bietet das Unternehmen regelmäßig Ausbildungs- und Fortbildungsmöglichkeiten an. Um das Coaching weiter auszubauen und zu verbessern, entschied sich Ingram Micro für Click2Coach von ALMATO.



## INGRAM MICRO

- ✓ Deutsches Tochterunternehmen der Ingram Micro Inc, einem global operierenden IT-Distributor
- ✓ Führender Großhändler für IT-Produkte in Deutschland
- ✓ Umfassendes Produktportfolio
- ✓ Dienstleistungen in den Bereichen E-Commerce, Finanzen, Marketing und Logistik für über 35.000 Fachhandelskunden

## VORTEILE - ALMATO CLICK2COACH



**FOKUSSIERUNG AUF DIE SERVICEQUALITÄT**  
und deren Messbarkeit als Unterscheidungsmerkmal im Wettbewerb



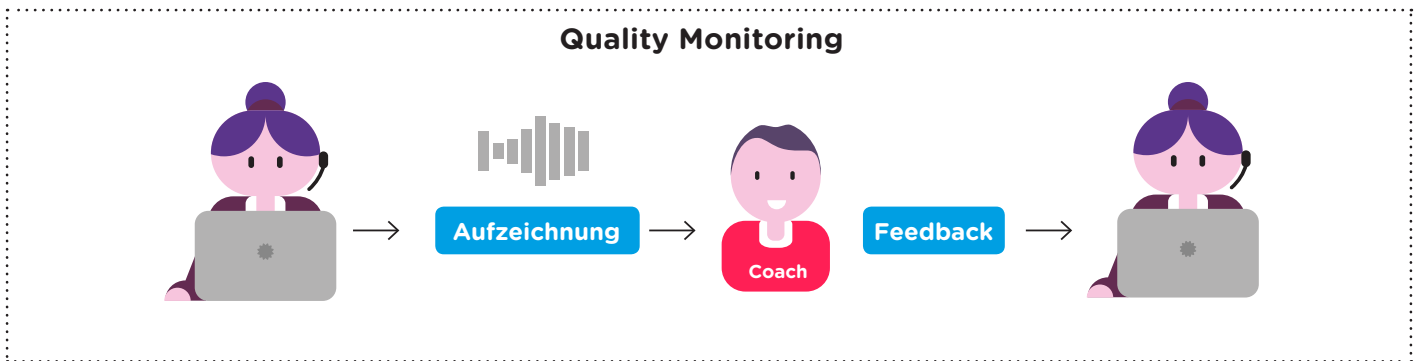
**OPTIMIERUNG DER KUNDENBETREUUNG**  
im Vertrieb



**ERHÖHUNG DER OBJEKTIVITÄT**  
im Coachingprozess



**ERKENNUNG UND ADRESSIERUNG**  
von Schulungsbedarf



### Testphase

Vor der eigentlichen Implementierung führte Ingram Micro ALMATO Click2Coach zunächst in einem Härtetest in zwei Vertriebsteam ein. An Click2Coach überzeugte die Teams vor allem das individuelle Coaching und die Möglichkeit, die eigenen Fähigkeiten besser kennenzulernen. ALMATO Click2Coach wurde daher nach der erfolgreichen Testphase unternehmensweit im Vertrieb eingeführt.

### Eigene Stärken ausbauen

Die Agenten werden vorab über den jeweiligen Aufzeichnungszeitraum von Click2Coach informiert. Die Gesprächs-

mitschnitte werden an den Arbeitsplätzen des Coaches über die Quality Monitoring Software von ALMATO bereitgestellt. Die Gespräche werden dann vom Coach gemeinsam mit dem Agenten analysiert.

Durch die Aufzeichnung der Gespräche können Agenten im Nachgang besser nachvollziehen, wo ihre Stärken und Schwächen liegen. So wird z.B. deutlich, an welchen Stellen der Mitarbeiter zu schnell redet oder in welchen Punkten er sehr gut auf den Gesprächspartner eingeht. Auf Basis dieser Analysen können Stärken gezielt ausgebaut und Schwächen abgebaut werden. Dadurch steigt nicht nur die Qualität der Gespräche,

sondern durch das effiziente Feedback auch die Motivation der Mitarbeiter.

### Fazit

Click2Coach ermöglicht es Ingram Micro, Coaching individuell und effizient durchzuführen. Die Vertriebsmitarbeiter lernen die eigenen Stärken und Schwächen kennen und können sich so kontinuierlich verbessern. Die Führungskräfte haben durch die Unterstützung von Click2Coach mehr Zeit für ihre Mitarbeiter.

### ERGEBNISSE



„Unsere Vertriebsmitarbeiter formen das Bild des Unternehmens gegenüber unseren Kunden. Ist ein Kundenbetreuer freundlich, kompetent und hilfsbereit, ruft man gerne wieder an. Ein durchgehend hohes Qualitätslevel im Service, vor allem im Kontakt mit Kunden, ist eine wichtige Grundlage für ein erfolgreiches Geschäft.“

Marcus Adä – Vice President Sales der Ingram Micro Distribution GmbH

- ✓ Ausbau der Individuellen Stärken im Telefonvertrieb
- ✓ Motivationssteigerung
- ✓ Signifikante Zeitersparnis im Coachingprozess
- ✓ Schnellere Umsetzung von Coachingthemen



### ALMATO - perform better.

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren und automatisieren. Contact-Center und Backoffice profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit den interaktiven Tools von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.