



Nie wieder verpasste Leads: Wie ZAPF Garagen mit Phonebot Max rund um die Uhr erreichbar ist

Wie das Team von ZAPF Garagen mit dem BOTfriends Voice Agent auch außerhalb der Öffnungszeiten Leads gewinnt, Serviceanfragen automatisiert beantwortet und den Vertrieb spürbar entlastet.



Über den Anwendungsfall

AUSGANGSLAGE

Zwischen Neugeschäft und Servicealltag: Wenn die Leitung dauerhaft belegt ist

Bei ZAPF Garagen liefen alle eingehenden Anrufe über ein Team, das gleichzeitig Neukunden- und Modernisierungsanfragen sowie klassische Serviceanliegen bearbeitete.

Da die Kolleg:innen aus der Telefonie zunehmend auch in anderen Bereichen gebraucht wurden, blieb die Erreichbarkeit auf der Strecke – die Folge waren lange Wartezeiten für Anrufende.

HERAUSFORDERUNGEN

Service-Anrufe ohne Umsatzbezug blockierten das Neugeschäft

Unter den eingehenden Anrufen mischten sich Themen mit ganz unterschiedlichem Wert: Neukundenanfragen und Modernisierungsprojekte auf der einen Seite, klassische Serviceanliegen wie „Mein Tor geht nicht auf“ auf der anderen.

Gerade diese Servicefälle banden mit 10 bis 20 Minuten pro Gespräch viel Zeit, die dann für die umsatzrelevanten Anrufe fehlte, die eigentlich im Fokus stehen sollten.

Über ZAPF

ZAPF Garagen gilt als führender Hersteller von Betonfertiggaragen in Deutschland und Europa. Das Unternehmen fertigt an vier deutschen Standorten und beliefert Kunden in Deutschland sowie mehreren europäischen Nachbarländern – von der Einzelgarage bis zum kompletten Garagenpark, alles „made in Germany“.

ERREICHBARKEIT NEU GEDACHT

Leadgenerierung rund um die Uhr

Kein Lead geht mehr verloren

Vor dem Einsatz von Phonebot Max endete die Erreichbarkeit von ZAPF Garagen mit dem Büroschluss. Anfragen außerhalb der klassischen Geschäftszeiten gingen schlicht unbeantwortet verloren – ein blinder Fleck, den Kund:innen instinktiv einkalkulierten und deshalb oft gar nicht erst versuchten, anzurufen.

Heute ist Max 24/7, 365 Tage im Jahr erreichbar: Er nimmt Neukundenanfragen entgegen, fragt zentrale Qualifizierungsinformationen wie Postleitzahl, Name und Garagentyp ab und übergibt vorqualifizierte Kontakte automatisch an den richtigen Ansprechpartner im Pre-Sales-Team.

FRÜHER

8 - 18 Uhr

außerhalb der Öffnungszeiten

an Wochenenden und Feiertagen

Mitarbeiter erreichbar

Leads gehen verloren

Leads gehen verloren

HEUTE MIT PHONEBOT MAX

Durchgehend erreichbar an 365 Tagen im Jahr

alles Leads werden erfasst

66

Wir sehen, dass jetzt Anfragen reinkommen, wo vorher vielleicht keiner angerufen hat – weil die meisten wissen: Eine normale Firma erreicht man bis 17, maximal 18 Uhr. Jetzt rufen Kunden auch um 20 Uhr oder am Wochenende an und können trotzdem bedient werden.”



Kevin Kienle
Head of Marketing bei ZAPF GmbH

DIGITALE SOUVERÄNITÄT

KI-Know-how gehört ins Haus. Nicht in eine Blackbox.

ZAPF Garagen legte von Beginn an Wert darauf, den Voicebot nicht nur zu nutzen, sondern auch zu verstehen.

Drei Bausteine machen das möglich:

01

Gemeinsamer Kick-off & laufender Austausch

Ein Kick-off-Workshop vor Ort schuf die Basis und ein regelmäßiger Austausch mit dem direkten Ansprechpartner begleitete den weiteren Aufbau.

02

Feste CSM-Betreuung

Auch nach dem Projektstart steht eine feste CSM-Managerin zur Seite. Bei Fragen hilft sie gezielt weiter und zeigt auf, an welchen Stellen Anpassungen möglich sind.

03

Eigenständige Anpassungen im Alltag

Das Team bei ZAPF weiß, an welchen Stellschrauben es für kleinere Änderungen ansetzen kann und wie es sich auch mit der BOTfriends Academy eigenständig Hilfe einholen kann.

“

Das Zusammenarbeiten mit BOTfriends war von Anfang an super. Wir hatten anfangs einen Kick-off-Workshop direkt vor Ort, wo wir das Team erstmal kennengelernt haben, die Arbeitsweise gesehen haben. Unsere CSM-Managerin hilft uns jetzt immer, wenn wir mal nicht weiter wissen.



Kevin Kienle
Head of Marketing bei ZAPF GmbH

Voice Agent Features



Lead-Vorqualifizierung

Bei Neukundenanfragen fragt der Bot gezielt Postleitzahl, Name und Garagentyp ab und übergibt den Kontakt automatisch an das passende Pre-Sales-Team.



24/7-Erreichbarkeit

Max ist rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr erreichbar – auch außerhalb der klassischen Bürozeiten.



Mehrsprachigkeit (DE / EN / FR)

Max kommuniziert bereits auf Deutsch, Englisch und Französisch – eine Erweiterung um Niederländisch ist im Zuge des Markteintritts in den Niederlanden angedacht.



FEATURE HIGHLIGHT

Mit der MySQL Anbindung direkt angebunden

Phonebot Max ist über eine eigens aufgesetzte MySQL-Schnittstelle direkt in die bestehenden Systeme von ZAPF Garagen eingebunden. Dabei entschied sich ZAPF für die hauseigene MySQL-Datenbank – dieselbe, über die bereits der Garagenkonfigurator auf der Website läuft.

„Das Aufsetzen war eigentlich eins zu eins leicht für unsere EDV-Abteilung. Und da lief die Kommunikation zwischen EDV-Abteilung von ZAPF-Seite und Botfriends hervorragend.“



Kevin Kienle
Head of Marketing bei ZAPF GmbH

Was Kevin anderen Unternehmen für die Einführung von KI-Agents mit auf den Weg gibt

66

Skepsis gibt es, denke ich, immer gegenüber neuen Technologien. Deshalb ist es umso wichtiger, alle Kollegen abzuholen und mit einzubinden, nicht als Silo zu arbeiten und Ängste abzubauen.



Kevin Kienle
Head of Marketing bei ZAPF GmbH



Team von Anfang an einbinden

Wer sein Team aktiv nach Feedback fragt und gemeinsam testet, statt im Silo zu arbeiten, nimmt die Ängste und schafft Akzeptanz von innen heraus.



Klar kommunizieren, was der Agent kann und was nicht

Transparenz über Fähigkeiten und Grenzen des KI-Agents schafft Vertrauen im Team und verhindert Missverständnisse im Arbeitsalltag.



Mitarbeitende umlenken statt ersetzen

Wer die Einführung als Chance framt, entkräftet die Angst vor Jobverlust: Mitarbeitende übernehmen anspruchsvollere Aufgaben, statt durch den Agent überflüssig zu werden.



Erfolg ganzheitlich bewerten

Manche Kund:innen möchten nicht mit einer KI sprechen – dem stehen aber deutlich mehr neu gewonnene Kontakte gegenüber, die sonst in der Warteschleife oder außerhalb der Öffnungszeiten verloren gegangen wären. In der Gesamtbilanz überwiegt der Nutzen.



Vereinbaren Sie jetzt einen unverbindlichen Beratungstermin und bauen Sie Ihren eigenen modernen AI Agent!

Automatisieren Sie Ihren Kundenservice mit BOTfriends.

BOTFRIENDS

Eichhornstraße 28
97070 Würzburg

Kontakt

☎ 0931 80474739
✉ info@botfriends.de
🌐 www.botfriends.de

Diese Kunden vertrauen auf BOTfriends:

LASCANA

STATERA

TAG Wohnen

