



WOLFGANG WÖRDEMANN, LEITER SYSTEMMANAGEMENT BEI LEICHT KÜCHEN AG:

“Wir konnten unseren Kundenservice deutlich verbessern.”

HINTERGRUND

- Im Rahmen der Geschäftsprozessoptimierung für die Kundenantragsabwicklung wurden Schwachpunkte in der Kommunikation festgestellt
- Die Identifikation des Kunden und dessen Historie war sehr zeitaufwendig, führte zu langen Wartezeiten am Telefon und zu unnötigen Rückrufen

LÖSUNG

- Netwise Snapware
- Netwise Snapware Connector for SAPphone
- Siemens HiPath 4000

ERGEBNIS

- + Leistungsfähiger, durch automatisierte Prozesse unterstützter Service stärkt und fördert die Kundenbindung
- + Signifikante Verbesserungen in der Service-Qualität und Effizienzsteigerung der Mitarbeiter



Der Kunde

Am Hauptsitz der LEICHT Küchen AG in Waldstetten befinden sich Verwaltung und Produktion des Herstellers für individuell geplante und maßgefertigte Marken-Einbauküchen. Das Unternehmen wurde 1928 gegründet und ist heute weltweit aufgestellt mit ca. 500 Mitarbeitern und ca. 80 Mio. Umsatz.

Optimaler Kundenservice durch Sprach-/Datenintegration

LEICHT setzt den hohen Qualitätsanspruch der Marke konsequent um. Dieses Niveau verlangt einerseits hohe Standards in der Fertigung. Ebenso wichtig ist allerdings auch eine höchst leistungsfähige Organisation. Diese wurde durch die Implementierung von Snapware weiter optimiert, da nun die IT-Landschaft mit SAP R/3, Outlook/Exchange und ODBC-Datenbanken und die vorhandene Telefonanlage vollständig integriert wurden. Das Ergebnis: Der Kundenservice und die Qualität der Kommunikation wurde deutlich verbessert.

Die Anforderung

Um im zunehmenden Wettbewerb den Service am Kunden und die Kundenorientierung weiter zu optimieren, stellte LEICHT in einer Stärken-Schwächen-Analyse Defizite bei der Kommunikation mit den Geschäftspartnern fest. Die Identifikation des Anrufers und die Zuordnung zu aktuellen oder archivierten Geschäftsvorfällen waren sehr zeitintensiv und qualitativ nicht befriedigend. Aufgrund der fehlenden sinnvollen Integration des ERP-Systems mit der Telefonanlage waren unerwünschte Wartezeiten des Geschäftspartners sowie lange Telefonate und unnötige Rückrufe die Folge. Dieses Rationalisierungspotential sollte durch den Einsatz einer CTI-Anwendung optimal genutzt werden, um den Kundenservice deutlich zu verbessern. Gefordert wurde eine Client-Server Lösung, die eine parallele Integration unterschiedlicher Applikationen ermöglicht:

- Anbindung von SAP R/3 zur Anruferkennung und Bereitstellung von Daten an der Schnittstelle für einen prozessorientierten Workflow.
- Verwendung des elektronischen (internen) Telefonbuchs im Intranet, basierend auf einer SQL-Datenbank, für Anruferkennung und gehende Wahl per Schnellwahltaaste

- Integration von MS Outlook/Exchange mit Journal, Anruferkennung und ausgehende Gespräche über persönliche Ordner und globales Adressbuch
- Weiter wurde eine stabile Lösung ohne Reibungsverluste an der Schnittstelle zwischen Software und Telefonanlage, einer Siemens HiPath 4000, gefordert. Nachdem auch der Telefonanlagenhersteller über die Anforderungen informiert war, empfahl dieser den Einsatz von Snapware.

Die Partner – Spezialisten auf Ihrem Gebiet

Das Gesamtprojekt verantwortete die Siemens AG, langjähriger und erfolgreicher Partner der Netwise AG zusammen mit Netwise. Nach einer ersten Grobanalyse bei LEICHT wurde gemeinsam das Anforderungsprofil erarbeitet und in einem Projektplan festgelegt.

Optimierte Geschäftsprozesse und professionelle Telefonie

Die „Vieltelefonierer“ bei LEICHT in Vertrieb, Verkauf und Organisation verwenden intensiv die vielfältigen Möglichkeiten von Snapware wie beispielsweise:

- Partnerleiste zur Unterstützung der Teamarbeit durch einfache Gesprächsübernahme oder –weitergabe am Bildschirm
- Schnellwahltaaste, um ein Gespräch aus jeder beliebigen Applikation aufzubauen
- Presence Management zur regelbasierten Weiterleitung von Telefonaten
- Snapware Chat zum schnellen Informationsaustausch

Weiter sind die globalen und persönlichen Ordner von MS Outlook/Exchange angebunden sowie das vorhandene elektronische Telefonbuch um klassische CTI-Funktionen wie Anruferkennung und ausgehende Wahl per Mausclick zu realisieren. Zielsetzung war jedoch auch, unterschiedliche Funktionen bzw. Tätigkeiten der verschiedenen Abteilungen den jeweiligen Anforderungen entsprechend optimal auszustatten. Dies wird nun durch die rollenbasierte Nutzungsmöglichkeit von Snapware einfach ermöglicht. Die Mitarbeiter in Vertrieb, Einkauf und Rechnungswesen bekommen damit genau die Informationen aus dem ERP-System automatisch angezeigt, die sie beim Telefonkontakt benötigen. So hat der Vertriebsmitarbeiter die direkte Information zum Kundenauftrag, der Einkauf zur Bestellung und der

Buchhalter zu Rechnung oder Konto. Unterstützt werden diese Vorgänge durch den unmittelbaren Zugriff über OLE auf die Originalbelege des optischen Archivs, wo der gesamte Lebenslauf eines Auftrags mit allen Dokumenten hinterlegt ist, von der Bestellung bis zur Lieferung. Daraus ergibt sich für alle Tätigkeiten eine enorme Effizienzsteigerung: Nach erfolgreicher Anruferkennung werden über den 3rd party Button von Snapware (öffnet Drittanwendungen wie z.B. SAP R/3 mit Übergabe der Anruferdaten) sämtliche relevanten Daten in Kurzform angezeigt. Von hier aus kann dort je nach Aufgabenstellung direkt in das ERP-System navigiert werden. Als Datenquellen dienen der Kundenstamm, Auftragsbestand, Kundenumsatz und das Logistik-Informationssystem des ERP. Somit ist Snapware durch die Integration aller relevanten IT-Systeme ein wirkungsvolles und wichtiges Instrument für die tägliche Arbeit. Das vorrangige Ziel, die Service-Qualität entscheidend zu verbessern ebenso wie die Effizienzsteigerung in der vertrieblichen Abwicklung wurde mehr als erfüllt. Die positive Resonanz erfahren die Mitarbeiter fast täglich durch das Feedback der Geschäftspartner.

Fazit

„Snapware passt sehr gut in eine zeitgemäße Client-Server-Topologie und bietet speziell durch den Einsatz des SAP Connectors eine gute Basis für individuelle Erweiterungen im Umfeld des ERP-Systems für anrufbezogene R/3 Transaktionen oder geschäftsprozessbezogene Workflows“, erklärt Wolfgang Wördemann, Leiter Systemmanagement bei LEICHT. „Das System zeigt sich durch seine Integrationsfähigkeit, den Funktionsumfang und nicht zuletzt wegen seines stabilen Laufverhaltens als ein ausgereiftes Produkt von hoher technischer Qualität. Neben einem hochwertigen Markenprodukt ist für unsere Geschäftspartner der Kundenservice ein weiterer wesentlicher Aspekt. Dieser wurde durch die Optimierung der Kommunikation qualitativ verbessert. Die Abteilungen werden nun durch automatisierte Prozesse unterstützt. Dies fördert entscheidend die Zufriedenheit der Kunden, was letztlich zu klaren Vorteilen gegenüber unseren Mitbewerbern führt“, so Herr Wördemann weiter.

