

GO ON
STEP BY STEP



Hermann Graf, Geschäftsführer
T&N Telekom & Netzwerk AG

GYSO AG – Potentiale durch Kundennähe ausschöpfen

«Wir wollen unseren Kunden als kompetenter Partner praxisorientierte Lösungen anbieten», lautet der Anspruch, dem sich die motivierten Mitarbeiter der GYSO AG täglich stellen. Und eine grosse und treue Kundschaft dankt es ihnen durch ihre Treue. Die Produkte für die Bereiche Kleben, Dichten und Schützen werden vor allem von Kunden aus dem Baugewerbe und dem Fahrzeugbau verwendet. Neben modernen Produkten, welche höchsten Ansprüchen gerecht werden müssen, möchten Kunden bei der Planung kompetent beraten und in der Ausführungsphase praxisnah begleitet werden. Das setzt eine klar strukturierte Verkaufsorganisation voraus, die individuelle Kundenbedürfnisse rasch erkennt und entsprechend bedient.

>>> Kundennähe durch Kundenkenntnis

Oft nimmt die Möglichkeit, Kunden individuell betreuen zu können, mit der Anzahl der Kunden ab. Man kann dann zwar zusätzliche Berater einstellen, aber damit verfügt man noch über kein erweitertes Konzept einer individuellen Kundenbetreuung. Ausschlaggebend ist hier die Verfügbarkeit von Informationen über den Kunden und die passende Zuweisung der unternehmensinternen Ressourcen. Handelt es sich um eine Bestellung oder einfache Anfrage, kann der Verkaufsdienst weiterhelfen; hat der Kunde eine technische Frage oder benötigt spezielle Auskünfte, kommt der betreuende technische Berater zum Einsatz. Ein solcher reibungsloser Kommunikationsprozess war das Ziel bei der GYSO AG, als es um die Erneuerung der Telefonanlage ging.

<



>>> Der technische Prozess als Abbild des Geschäftsprozesses

«Wir wollten nicht einfach eine neue Anlage, sondern den Kundenkontakt neu organisieren.», erinnert sich der IT Verantwortliche Urs Hintze. Damit dieser Kontakt möglichst schnell und persönlich erfolgen kann, sollte die technologische Umsetzung dem ereignisgesteuerten Prozess folgen. War bis anhin oft ein Mitarbeiter am Telefon, welcher den Kunden nicht kannte, zog die Konzentration auf die Kundennähe auch zahlreiche interne Veränderungen nach sich. War z.B. früher der Verkauf von der administrativen Abwicklung getrennt, ist die heutige Integration tiefer und damit schneller und weniger anfällig für Fehler. Die früher wenig koordinierte Einteilung in Innendienst und Aussendienst ist einer festen Zuteilung von zwei bis drei Aussendienst-Mitarbeitern zu einem bestimmten Innendienst-Mitarbeiter

GO ON STEP BY STEP

gewichen. Der Kunde verfügt damit in aller Regel über einen Ansprechpartner, den er kennt und noch wichtiger – der ihn kennt. <

>>> Mut zur Entscheidung

«Das hatte zur Folge, dass man sich gleichzeitig für einen Technologiewechsel entschied. Wir waren anfänglich eher skeptisch, weil wir sehr unterschiedliche Informationen zu VoIP (Voice over IP) gehört hatten. Das Meiste hätten wir mit einer herkömmlichen Telefonie-Anlage umsetzen können. Wir wollten aber für die zukünftige Anbindung weiterer Standorte gerüstet sein und haben uns daher zu einer VoIP-Lösung durchgerungen. Wie so oft begreift man die Wichtigkeit und Richtigkeit solcher Entscheidungen erst am Schluss.», erinnert sich Stephen Dale, Kaufmännischerleiter und Prozessverantwortlicher bei der GYSO AG. Durch eine gezielte Erneuerung der relevanten Komponenten (Switches, Netzwerk und Telefonanlage) ist die für VoIP notwendige technische Basis gelegt worden. Weiter ist damit auch die Vernetzung der Filialen einfach zu bewerkstelligen. <

>>> Das Neue als Auslöser für Neues

Die Diskussion um die Anschaffung einer neuen Anlage nutzte man dazu, um in einem halbtägigen

Workshop eine Prozessaufnahme vorzunehmen. Die Frage «Was passiert eigentlich, wenn ein Kunde anruft?» bildete dabei den Ausgangspunkt.

Dazu kam die Definition der Anforderungen: «Und was soll der Kunde erleben?». Die neue Version der bei der GYSO AG eingesetzten Business-Software und ERP-Lösung ermöglichte ebenfalls eine Integration der Telefondienste. Damit konnte die Zuordnung der Kunden zur jeweiligen Kontaktperson priorisiert werden, bzw. falls diese nicht verfügbar ist, ein Eskalationspfad festgelegt werden. <

>>> Neues vs. Gewohntes

Bereits vor dem Zeitpunkt der Entgegennahme des Anrufs verfügt der Mitarbeiter heute neu über alle relevanten Kunden-Informationen (Stamm- und History-Daten, Abrechnungsinformationen, Bestellstati etc.) und kann so rasch und adäquat auf die Kundenanfrage reagieren. Anfänglich ungewohnt war, dass bis dato papiergestützte Zwischenschritte direkt in das System eingegeben werden konnten. Das ging vielen fast «zu schnell»; die hohe Geschwindigkeit der Services jedoch erfreut den Kunden nachhaltig. Mit der heute gelebten Kundenorientierung ist man bei der GYSO AG bestens für die Zukunft gerüstet. <





GO ON
STEP BY STEP

>>> T&N – Erfahrung und Expertise

«T&N hat es von Anfang an verstanden, welche Zusatznutzen wir mit der von uns gewünschten Funktionalität der Anlage verknüpfen wollten.», resümiert Stephen Dale über die erfolgreiche Zusammenarbeit mit T&N. Vor allem das kritische Hinterfragen der Ziele und der damit verbundenen Effekte durch T&N sei ein wichtiger und lehrreicher Prozess gewesen, der den Blick für das Wesentliche geschärft hat und schliesslich eine optimale Ausschöpfung der vorhandenen Potentiale ermöglichte. <

>>> Leistungen und Projektumfang

Die GYSO AG hat eine Avaya IP Office 500 im Einsatz. Dieses verfügt über eine automatische Anrufverteilungsfunktion, welche Geschäfts-Prozesse intelligent abbildet, eingehende Anrufe hochflexibel nach Herkunftsnummer online erkennt und entsprechend der Verfügbarkeit der Mitarbeiter die Anrufe verteilt. Der Kunde wird so automatisch und direkt ohne eine Vermittlung an seinen Kundenberater durchgestellt. Weiter hat der Mitarbeiter der GYSO AG dank der CTI-Integration in die CRM-Lösung immer die aktuellen Kundendaten des Anrufers vor sich. und das vor Entgegennahme des Anrufs! <

Nutzen für GYSO AG

- Die erfolgreichen Geschäfts-Prozesse werden mit der Telefonie-Lösung 1:1 abgebildet
- Der Kunde erhält das Gefühl, immer direkt zu seinem Kundenberater zu gelangen - ohne Vermittlung
- Optimale Kundenbetreuung durch adäquate Zuweisung an den betreuenden Innendienst-Mitarbeiter resp. Berater
- Rasche lösungsorientierte Kundenbetreuung durch unmittelbar sichtbare Informationen zum anrufenden Kunden
- Einfaches selbständiges Management der Telefonie Lösung
- Hohe Investitionssicherheit durch Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit der Lösung, vor allem bei der Einbindung weiterer Filialen
- Optimale Service-Unterstützung durch T&N
- kurze Reaktions- und Interventionszeiten
- kompetente, fachkundige Ansprechpartner
- gemeinsame Weiterentwicklung der Lösung