

GO ON
STEP BY STEP



Bruno Schmed, Bereichsleiter konvergente Lösungen
T&N Telekom & Netzwerk AG

Jeder Wein ein Original – Schuler St. Jakobs Kellerei seit über 300 Jahren

«Wenn wir einen Wein ins Sortiment aufnehmen, dann tun wir dies als Winzerfamilie und Weinhandelshaus mit über 300 Jahren Erfahrung. Und Sie geniessen die Sicherheit, dass wir seine Herkunft kennen und uns für seine Echtheit und Qualität verbürgen. Seit Generationen für Generationen.»



>>> Im Barockzeitalter, damals als der Sonnenkönig Ludwig XIV über Frankreich regierte, brachten unsere Vorfahren erstmals Wein über den Gotthard von Italien in die Schweiz. Zu dieser Zeit, genau um 1694, beginnt die Geschichte des heutigen Handelshauses Schuler St. Jakobskellerei in Seewen-Schwyz. Was damals mit edlen Stoffen, Uniformen und Kutten für die Klöster begann, entwickelte sich über Bankgeschäfte, Käse, Gewürze und Wein weiter. Die Leidenschaft zum Wein ist geblieben, und wie.

Seit je lebt der Wein am Puls der Zeit, hinterlässt Spuren in den Chroniken der Weltgeschichte und in bittersüssen Tagebucheinträgen. Die Kraft des Weines

liegt in seiner Herkunft. Auf der ganzen Welt werden über 10 000 unterschiedliche Rebsorten an- und zu edlen Tropfen ausgebaut. Schuler bietet mit über 400 trinkreifen Weinen nicht nur ein ausgesprochen attraktives Sortiment aus der ganzen Welt an, sondern versteht sich auch als Vermittler der Wein- und Genusskultur und bietet eine ganze Reihe von Weinreisen, Degustationen und Führungen sowie Weinseminare im Rahmen eines Weinforums an. <

>>> **Bewegte Geschichte**

Mit den Wirren in Europa um Napoleon und auch später zwischen den Weltkriegen hat das Handelshaus Schuler alles andere als eine geradlinige Geschichte

GO ON
STEP BY STEP



hinter sich. Immer wieder waren es innovative Köpfe, die den richtige Riecher hatten und dem Unternehmen eine Richtungsänderung ermöglichen. Um 1820 wurde das Tuchgeschäft aufgegeben. Die Textilbranche war in einer Krise und es fand sich niemand in der Familie, der diesen Bereich weiterführen wollte. Vielleicht lag es auch daran, dass Johann Jakob Castell und sein Schwiegersohn Josef Anton Schuler mit dem Handel von Schweizerkäse in Oberitalien überaus erfolgreich waren. 17 000 Laibe wurden pro Jahr über den Gotthard transportiert und auf dem Rückweg brachten die Fuhrwerke und Saumtiere Wein, Reis, Kastanien, Branntwein, Honig, Salami, Geflügel und an dere Güter in den Norden. Anfang des 19. Jahrhunderts bekam das Weingeschäft steigende Bedeutung. Das Haupteinkaufsgebiet war Norditalien, schon bald aber wurden Weine aus Frankreich, dem Rheinland, Breisgau und Ungarn eingeführt. Das Weingeschäft wurde wie das Bankgeschäft von den Gebrüder Anton und Theodor Schuler weitergeführt, die 1893 in Seewen, nahe der neuen Gotthard-Bahnstation, eine grosszügig bemessene Kellerei erbauten, 1891 in Luzern eine Niederlassung eröffneten und 1895 an der Kessel gasse in Luzern ein Kellergebäude erwarben. <

>>> Weinhandel neu erfunden

Zwischen den beiden Weltkriegen ist aufgrund der schwierigen wirtschaftlichen Lage ein erbitterter Konkurrenzkampf zwischen den Anbietern in der Zentralschweiz entbrannt. Die Preise sanken, die Steuern erhöhten sich und so kam es zu verlustreichen Jahren. Gleichzeitig änderte sich das Konsumverhalten. So hielt Theodor Schuler 1923 in den Geschäftsbüchern fest: «*Da der Weinkonsum je länger je mehr von den Gasthäusern in die Privathäuser verlegt wird, werden wir in Zukunft der Privatkundschaft vermehrte Aufmerksamkeit schenken müssen, sei es durch Besuch oder durch schriftliche Bearbeitung.*» In der Folge wurden die Privatkunden intensiver bearbeitet und mit dem





GO ON
STEP BY STEP



Clubgedanken die Kultur des Weintrinkens über weitere Distanzen transportiert. Immer wieder neue Weininteressierte freuen sich an der Präsentation neuer Trouvailles im attraktiven Degustationsset. <

>>> Kommunikation im Wandel

Waren es früher hauptsächlich persönliche Kontakte mit den Kunden, so wird heute viel über Mailings, Telefonate und das Internet kommuniziert. Um trotzdem auch physisch nah an den Kunden zu sein, werden in der ganzen Schweiz die St. Jakobskellereien als Weinfachgeschäfte betrieben. Neben dem Weinhandel geht es aber immer auch um das Wissen rund um den Wein, die Weinanbauggebiete und die Kunst des Genießens. Immer wichtiger werden auch Social-Media-Kanäle wie Facebook und Twitter. Damit die Erreichbarkeit jederzeit sichergestellt werden kann und neue Kanäle optimal eingebunden werden können, setzt Schuler auf ein Avaya Aura-Contact-Center. Damit können Echtzeitdaten und Daten aus der Vergangenheit den Kundenservice noch reibungsloser und individueller unterstützen. Dank einfacher Kommunikation über Sprach- und Multimediakanäle kann das Unternehmen mit seinen Kunden kommunizieren, wie es diesen am besten passt. Das Ergebnis ist ein Contactcenter, das allen Kunden ein stets einheitliches, effizientes und ganz persönliches Kundenerlebnis bietet – ein Contactcenter, das zur Markenstärkung beiträgt und die Kundenbindung verbessert. <

>>> Laufende Weiterentwicklung

Schuler hat sich schon vor langer Zeit für eine Avaya-Plattform und T&N als Partner entschieden, wobei die Plattform laufend weiterentwickelt wurde. Die Skalierbarkeit, die einfache Handhabung und die Investitionssicherheit sind wesentliche Entscheidungskriterien für den Einsatz in einer Umgebung, wo der Kundenkontakt ganz direkt über den Erfolg des Unternehmens entscheidet. Schuler hat sich schon vor langer Zeit für eine Avaya-Plattform und T&N als Partner entschieden, wobei die Plattform laufend weiterentwickelt wurde. Die Skalierbarkeit, die einfache Handhabung und die Investitionssicherheit sind wesentliche Entscheidungskriterien für den Einsatz in einer Umgebung, wo der Kundenkontakt ganz direkt über den Erfolg des Unternehmens entscheidet. <

>>> Leistungen und Projektumfang

- Hochrüstung der bestehenden Anlage
- Implementation einer Sprachaufzeichnung für 15 Agenten
- Implementation Avaya AACC (Avaya-Aura-Contact-Center) für Outbound-Telefonie
- Anpassung der Kundenmasken für die Erfassung der Bestellungen
- Anpassung der Auswertungen und Reports nach den Vorgaben der Schuler St. JakobsKellerei
- Ausbildung des Supervisors
- Ausbildung der Agenten

>>> Nutzen für Schuler

- Effizienzsteigerung durch die Möglichkeit für Outbound-Kampagnen
- Gezielte Förderung der Mitarbeitenden basierend auf persönlichen Messresultaten
- Produktivitätssteigerung der Teams durch aussagekräftige Reports
- Coaching der Agenten mittels Quality-Monitoring-Modul mit Sprachaufzeichnung (QM)