

## **Richtig verbunden und gezielt informiert**

**Wer kennt das nicht: Endloses Warten in Hotlines, ständiges Weiterverbinden von einem zum nächsten Mitarbeiter und jedes Mal darf man sein Anliegen erneut vortragen. Schön, dass es dafür eine Lösung gibt: Mit den Contact Center-Lösungen der Authensis AG wird der Anrufer gezielt mit einem kompetenten Mitarbeiter verbunden. Und dank der CRM-Software der Firma Solution Research GmbH können dem Mitarbeiter auch noch Adressinformationen oder die Kundenhistorie des Anrufers zur Verfügung gestellt werden. Ein optimierter Prozess, der vor allem in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Service oder Administration eine einmalige Chance zur gezielten Kundenbetreuung und –bindung bietet. Von Matthias Bommer**

Dabei ist das Konzept so einfach wie effizient: Auf der Basis einer Koppelung kann die ACHAT-Software der Authensis AG die Rufnummer des Anrufers sowie weitere Informationen an die CRM-Lösung Kundenagent der Solution Research GmbH übertragen (CTI: Computer Telephony Integration). So kann es z.B. für die Weiterverarbeitung des Anrufes von Interesse sein, welcher Service angerufen wurde, aus welchem Land der Ruf stammt oder ob der Anrufer bereits per IVR eine Vorauswahl zu den ihn interessierenden Themen getroffen hat. Ausgestattet mit diesen Informationen kann der Kundenagent am PC des Sachbearbeiters individuelle Übersichtsmasken darstellen, wie z.B. Statusinformationen zu Bestellungen, Reklamationen, Verträge oder spezielle Konditionen.

Mit der Authensis AG und der Solution Research GmbH haben sich zwei starke Partner ein gemeinsames Ziel gestellt: Die nahtlose Anbindung der jeweiligen Systeme zum größtmöglichen Kundennutzen. Dass sich die Zeitersparnis der Mitarbeiter in Euro und Cent nachvollziehen lässt, liegt auf der Hand.

## **Optimierter Vertriebsprozess bei der Authensis AG**

Seit längerem schon nutzt die Authensis AG den Kundenagent der Fa. Solution Research, um den eigenen Außendienst nahtlos in den Unternehmens-Informationsfluss einzubinden und damit den Vertriebsprozess zu optimieren. Ganz gleich, an welchem Ort sie sich gerade befinden – die Außendienstmitarbeiter der Authensis AG können jederzeit schnell per Notebook die aktuellen Kunden- und Produktinformationen abrufen, sich einen Überblick über die aktuellen Projekte verschaffen oder auch Besuchsberichte schreiben.

Mit der CRM Lösung Kundenagent der Solution Research GmbH schafft die Authensis AG den schnellen Brückenschlag zu seinen Kunden und erreicht eine optimale Servicequalität sowie hohe Kundenzufriedenheit.

Der Kunde ist König. Seine Kommunikationsbedürfnisse zu kennen und vorausszusehen leistet einen wesentlichen Beitrag für Zukunft und Wachstum eines jeden Unternehmens. Neue, zunehmend multimediale Kommunikationsformen prägen in steigendem Maße die Beziehungen zum Kunden. Dieser möchte, wann immer er will und wie immer es beliebt, Informationen abrufen, Bestellungen aufgeben und ohne Umwege Antworten auf seine Fragen erhalten. Sich dieser Herausforderung durch Einsatz moderner, integrierter Kommunikationslösungen zu stellen, heißt Kundenloyalität zu erhöhen und Umsatzpotentiale auszuschöpfen.

## **Kundenzufriedenheit steht im Mittelpunkt des Handelns**

"Unser Ziel ist es, die Kunden mit intelligenten und modernen Kommunikationslösungen auf der Basis multimedialer Call- und Contact Center zu begeistern", erläutert René Grabowski, Key Account Manager der Authensis AG. Dies umfasst alle Nachrichtenarten zur

automatischen Steuerung und Überwachung von Geschäftsprozessen. Während der Interaktion mit dem Kunden werden alle Detailinformationen über diesen zur Verfügung gestellt.

Um diesen Herausforderungen gewachsen zu sein, setzt die Authensis AG als zertifizierter Partner der Philips Business Communications GmbH auf die CRM Lösungskomponente srKundenagent und vollzieht informationstechnisch einen entscheidenden Schritt.

### **Konsequente Integration von Innen- und Außendienst**

Seit Dezember 2002 sind sämtliche Vertriebsaktivitäten in den unternehmensweiten Informationsfluss eingebunden. "Wir haben uns für die CRM Lösung Kundenagent entschieden, weil wir als mittelständisches Unternehmen einen schnellen ROI (Return on Invest) aus unserer Investition ziehen wollten", erklärt Klaus-J. Zschaage, Vorstand der Authensis AG, und fügt hinzu: "Überzeugt haben uns die zukunftsorientierte Lösung, der geringe Integrationsaufwand und ein überschaubares Investitionsvolumen." Das Projekt wurde gemeinsam mit den Mitarbeitern und Beratern der Solution Research GmbH erfolgreich und fachgerecht realisiert. Im ersten Schritt nutzten die Außendienstmitarbeiter die elektronische Vertriebslösung. Nach erfolgreichem Roll-out sind heute alle Mitarbeiter des Unternehmens in die Kundenprozesse mit eingebunden.

### **Einheitliche Kundendaten erhöhen Servicequalität**

Einheitliche und aktuelle Kundendaten ermöglichen allen beteiligten Mitarbeitern den ganzheitlichen Blick auf den Kunden. Jederzeit und an jedem Ort stehen alle kundenrelevanten Informationen zur Verfügung. Mit dem Kundenagent wird das Notebook zum mobilen Arbeitsplatz für den Außendienst. Kundenprofil und Potenzialdaten sind ebenso abrufbar wie alle Produkte, die sich zusätzlich mit spezifischen Informationen hinterlegen lassen. Das ist besonders vorteilhaft bei Produktvorführungen oder Erstbesuchen. Das Aktionsmanagement bietet eine lückenlose Historie in Bezug auf Ansprechpartner, Termine, Projekte und Kommunikationskanäle.

Klaus-J. Zschaage zeigt sich sehr zufrieden: "Die Kunden fühlen sich bestens betreut und beraten, weil keine Fragen offen bleiben und der Vertriebsmitarbeiter vor Ort optimal auf ihre Bedürfnisse eingehen kann." Besonders schätzt der Außendienst bei der Authensis AG die neue komfortable Form der Besuchsberichte. Wo früher Dateien weitergeleitet und gesammelt wurden, werden heute elektronische Dokumente innerhalb des CRM-Systems systematisch, zuverlässig und überschaubar archiviert.