

BASF Coatings AG, Münster

mySAP CRM ist die glänzende Lösung zur Integration unserer Service-Center!

»Zur Verbesserung unserer Service-Qualität und zur Prozessbeschleunigung haben wir in unseren Customer-Service-Centern nacheinander mySAP CRM implementiert. Hierfür war es wichtig, die Telefonie in das neue CRM-System zu integrieren. So haben wir nach einer CTI-Kopplung gesucht, die uns unabhängig macht von den verschiedenen lokalen TK-Anlagen.«

Berthold Eidecker, Information Management BASF Coatings AG

Bereits vor Jahren entstand im französischen Mitry-Mory, zur Unterstützung des Außendienstes von Autoreparaturlacken bei der Auftrags erfassung, ein BASF Coatings Call Center. Dieses Pilotprojekt war eine Insellösung mit eigener Software und verfügte über keinerlei Schnittstellen zum bestehenden SAP R/3-System. Dadurch war eine direkte Erfassung der Kundendaten und insbesondere auch der Kundenaufträge nicht möglich und musste in der Insellösung redundant erfolgen. Dies erhöhte nicht nur die Fehlerquote sondern auch den Arbeitsaufwand, was die Verantwortlichen dazu trieb

nach einer integrierten Lösung für die Auftrags erfassung zu suchen. Diese sollte über typische Call Center-Funktionalitäten mit Inbound- und Outbound-Geschäft hinaus auch Marketingfunktionalitäten und Kampagnenmanagement abbilden. Darüber hinaus sah das Pflichtenheft ein Europa-Konzept vor, das einen internationalen Roll-Out ermöglichen sollte. Diesen ambitionierten Anforderungen sollte mit der Einführung des mySAP CRM Customer Interaction Centers und der CTI Call Center-Lösung von Cycos vollauf Genüge getan werden.

cycos

itelligence

BASF Coatings AG, Münster

BASF Coatings AG in Münster ist ein Unternehmensbereich der BASF, dem führenden Chemieunternehmen der Welt. Lacke der BASF Coatings geben Oberflächen Schutz, Farbe und Glanz. Die Produkte und Verfahren setzen Maßstäbe für Ökoeffizienz. Bei Autoserienlacken, Autoreparaturlacken und Industrielacken ist die BASF Coatings der Global Player der Lackindustrie. Mit Forschung und Entwicklung, Produktion und technischem Service unterstützt BASF Coatings Ihre Kunden weltweit. Im Jahr 2005 erwirtschaftete der Unternehmensbereich mit etwa 8.000 Mitarbeitern weltweit einen Umsatz von 2,2 Milliarden Euro.



Name:
BASF Coatings AG

Branche:
Chemieindustrie

Produkte:
hochwertige Lacke

Unternehmensgröße:
7.500 Mitarbeiter
(Konzern weltweit)

Standorte:
größter Standort: Münster
20 größere Standorte
weltweit

Umsatz:
2,2 Mrd. EUR/2005

Grenzenloser Erfolg mit mySAP CRM

In Zusammenarbeit mit dem internationalen Projekt-Team der BASF Coatings, in das auch der interne IT-Provider BASF IT Services einbezogen wurde, ersetzen die itelligence-Spezialisten und das Cycos-Team das bestehende Call Center-System durch ein europaweit kompatibles System. Mit mySAP CRM und der Cycos CTI Call Center-Lösung greifen nun Workflow und Datenfluss nahtlos ineinander.

Mit CRM und CTI ist der Kunde König

BASF Coatings verfügt über ein integriertes System zur Auftrags erfassung, das optimierte, durchgängige Prozesse garantiert. Die einheitliche Datenbasis für Kundeninformationen ermöglicht dabei nicht nur eine schnellere Reaktion auf Kundenanfragen, sondern auch personalisierte Angebote. Zudem unterstützt das System alle User bei sämtlichen Betriebsprozessen. Und das schon bereits in acht europäischen Ländern und Regionen. Wenn heute ein Kunde in einem dieser acht Service-Center

anruft, identifiziert das CRM-System dank der integrierten Cycos-CTI den Anrufer anhand seiner Telefonnummer. Es zeigt dem Mitarbeiter am Bildschirm daraufhin automatisch die wichtigsten Kundendaten einschließlich der zuletzt erteilten Aufträge an. So ist der Mitarbeiter bereits perfekt über den Kunden informiert, noch bevor er in den persönlichen Telefonkontakt einsteigt und ist damit ein kompetenter Ansprechpartner.

Die automatische Verteilung eingehender Gespräche durch das CTI erfolgt dabei in Abhängigkeit von Qualifikation, Fähigkeiten und Auslastung der Mitarbeiter. So werden die Produktivität und Effizienz der Service-Center optimiert. Dieses bedeutet eine Reduzierung der Bearbeitungszeit und der Fehlerquote bei der Bearbeitung von Aufträgen, was wiederum eine höhere Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Kosteneinsparung bedeutet.

Facts & Figures

Lösung: mySAP CRM, Customer Interaction Center, Telefonintegration (CTI)

Anzahl Anwender: 50 SAP-User

Projektlaufzeit Pilotprojekt: 4 Monate

Hardware: Hewlett Packard

Betriebssystem: SAP CRM Release 4.0

Die Vorteile:

- voll integrierte Systemlandschaft zur Auftrags erfassung
- einheitliche Basis für Kundeninformationen
- durchgehende, effiziente Prozesse
- skalierbares, zukunftssicheres System
- standardisiert, unabhängig von vorhandener Hard/Software-Umgebung oder Telko-Systemen
- internationales Roll-Out

