



Papierproduzent MAY+SPIES GMBH erweitert UC-Lösung mit MCA Contact-Center

Strategisches Kommunizieren: Unified Communications plus Business Intelligence

Die MAY+SPIES GMBH, seit 1920 als erfolgreiches Familienunternehmen am Markt, fertigt im rheinischen Düren hochwertige Papierprodukte für die grafische Industrie. Zum Produktportfolio gehören edle Briefhüllen, ein umfangreiches Sortiment an veredelten Papieren und Kartons, Selbstklebeetiketten sowie Produkte für Laser- und Inkjet-Drucker. Die europäischen und weltweiten Kunden und Distributionspartner von MAY+SPIES werden aus dem Logistikzentrum in Düren beliefert. Kunden in der Schweiz und in Österreich bedient man aus eigenen Lagern in diesen Ländern.

Den Verkauf organisiert MAY+SPIES durch ein eigenes Vertriebszentrum und externe Call-Center. Schon bislang war man in diesem Bereich mit einer umfassenden Unified-Communications-Lösung technisch gut aufgestellt: Die multimediale Contact-Center-Software Konvy Communication Broker von MCA ist an die CRM-Lösung evo-one® für Lotus Notes der MCA-Beteiligungsfirma EBO und an das pio ERP des EBO-Mitgesellschafters AS/point gekoppelt. Die Integ-

ration zwischen Lotus Notes, der IBM i sowie anderen IT-Komponenten und der Telekommunikationsanlage übernimmt der MCA Konvy CTI.

In dieser Unified-Communications-Umgebung verfügen die Vertriebsmitarbeiter immer über alle Informationen, die sie für ihre aktuellen Verkaufsgespräche benötigen. Das Contact-Center ruft bei eingehenden Bestellanrufen über Rufnummernerkennung aus dem CRM heraus die vollständigen Kundeninformationen auf, so dass der Ansprechpartner über die Bestellhistorie im Bild ist, Bestellungen kompetent beratend annehmen und Cross- bzw. Up-Selling-Angebote auf der Basis der bisherigen Käufe unterbreiten kann.

Beim aktiven Telefonverkauf, also dem Antelefonieren von Selektionen, die automatisch aus dem CRM gezogen werden, funktioniert die Informationslogistik ebenso. Nach dem Wählen per Mausklick und der Annahme des Telefonats kann der Vertriebsmitarbeiter mit Blick auf das bisherige Verkaufsverhalten gezielt seine Angebote unterbreiten.



Auch die rückblickende Auswertung der mehreren hundert Telefonate täglich war bereits in diesem Gesamtszenario möglich. So lassen sich einfache Statistiken über Produktverkäufe in Postleitzahlengebieten anlegen oder Verkaufszahlenverläufe zeitlich betrachten.

Um den kommunikativen Vorsprung seines Vertriebszentrums zu halten und die Informationen aus den Verkaufsaktivitäten für die gesamte Unternehmensführung zu nutzen, wollte Richard Braun, kaufmännischer Leiter von MAY+SPIES, die Unified-Communications-Lösung 2011 an zwei zentralen Stellen erweitern. Zunächst sollten BI-Funktionen über die rückwirkende Auswertung von Daten hinaus fundierte Prognosen von Verkaufszahlen über verschiedene Dimensionen hinweg erlauben (BI = Business Intelligence). Außerdem beabsichtigte der kaufmännische Leiter, mit einem verbesserten Business Contact Routing gleichzeitig die Kundenerfahrung bei Bestellungen und die Vertriebsunterstützung zu optimieren.

Mit beiden Optimierungsprojekten beauftragte MAY+SPIES den langjährigen Unified-Communications-Systemhauspartner MCA, der mit Partner- und Beteiligungsfirmen bereits die existierende Unified-Communications-Lösung konzipiert und realisiert hatte.

Als BI-Lösung integriert MCA die Software pio BI-Suite von AS/point. Mit der pio BI-Suite kann MAY+SPIES nun die Auswertungen der eigenen und der Call-Center-Telefonate für profunde Verkaufsprognosen nutzen. Geschäftsführung und Vertrieb haben damit die Möglichkeit vorherzusagen, wie viele Artikel in einer bestimmten Zeit in einer bestimmten Region abgesetzt und mit welchen Aktionen – Telefonkampagnen etwa – der Absatz positiv beeinflusst werden kann. Mit den Ergebnissen kann einerseits der Vertrieb strategisch gesteuert werden, andererseits profitiert die gesamte Unternehmensführung davon. Abverkaufszahlen sind

eine der wesentlichen Kenngrößen, um die Unternehmensprozesse von der Lagerhaltung über die Produktion bis zur Logistik zu steuern. Liegen für sie valide Prognosen vor, ist das Management in der Lage, proaktive Prozesse daran auszurichten.

Für die Optimierung des Business Contact Routing (BCR) implementierte MCA eine feinere Entscheidungslogik im Konvy Communication Broker, der Anrufer jetzt gezielt an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter weiterleitet. Bei einem eingehenden Anruf holt die Contact-Center-Software nicht nur den zum Kunden gehörenden Datensatz aus dem CRM, sondern schaut auch selbst nach, welcher Vertriebsmitarbeiter ihn betreut. Ist dieser erreichbar, erhält er den Anruf auf seinem Apparat und zeitgleich die Kundeninformationen auf seinem Display eingeblendet. Ist er nicht erreichbar, entscheidet die Software, ob der Anruf auf die Voicebox und von dort per Mail an den direkten Ansprechpartner geht oder ob er wiederum mit den Kundeninformationen zu einem Vertreter weitergeleitet wird. „Wenn nur 20 Anrufe besser abgewickelt werden und dadurch zwei neue Aufträge entstehen, hat sich die Lösung bereits rentiert“, erklärt Richard Braun.

Mit den beiden Erweiterungen hat MAY+SPIES seine Unified-Communications-Lösung sowohl für das taktische Tagesgeschäft als auch für die strategische Unternehmensführung weiterentwickelt. Bei beiden sind Vorteile bereits jetzt sichtbar. „Der Return on Investment ließ sich bereits durch die kurzfristig wirksamen Produktivitätseffekte auf Sachbearbeiterebene darstellen. Langfristig wird sich der Unternehmenswert durch strategisch wirksame Prozessoptimierungen vor allem durch die BI-Funktionen signifikant erhöhen“, bilanziert Richard Braun.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns einfach!



MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37
52222 Stolberg (Rhld.)

Tel. : 02402 – 86559-0
Fax: 02402 – 86559-899
E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de

www.mca-gmbh.de
www.communication-blog.de

