

VK Mühlen verbessert Kundendienst mit IBM Lotus Domino

Überblick

■ Die Herausforderung

Abbau ineffizienter Abläufe und Verzögerungen sowie Vermeiden von Fehlern und des Verlusts wertvoller Kundendaten in Zusammenhang mit papierbasiertem Customer Relationship Management und Beschwerdemanagement

■ Die Lösung

Entwicklung neuer CRM- und Beschwerdemanagement-Systeme mit Unterstützung des IBM Business Partner GIS, www.gish.de. Einführung einer zentralen Wissensdatenbank auf Basis von IBM Lotus Notes und Domino, die in die Produktionssysteme auf der IBM System i5-Plattform integriert ist

■ Die Vorteile

Effizientere und effektivere Bearbeitung von Kundenanfragen; automatisierte Workflows und Webansichten, die dem Kunden eine Statusanzeige seiner Anfragen bereitstellen; niedrigere Betriebskosten; zentrale Erfassung von Kundendaten



Die in Hamburg ansässige VK Mühlen gehört mit rund 1.000 Mitarbeitern zur Kampffmeyer-Gruppe, dem führenden Mühlenunternehmen in Europa. Die VK Mühlen AG verarbeitet Getreide, Hülsenfrüchte, Reis, Grieß, Sonnenblumenkerne und Leinsamen zu innovativen Lebensmittelprodukten, die weltweit vertrieben werden.

Bei den vorhandenen Kundenverwaltungssystemen von VK Mühlen gab es keine Möglichkeit, Informationen gemeinsam zu nutzen. Außerdem waren die Systeme schlecht in die Managementinformationssysteme des Unternehmens eingebunden. Die Bearbeitung von Kundenanfragen und -beschwerden erfolgte manuell, was die Wahrscheinlichkeit von Fehlern und Informationsverlusten während des Dokumentenversandes zwischen Abteilungen erhöhte. Ohne eine zentrale Datenbank gingen wertvolle Kundendaten und Wissen verloren, was sich besonders auf jene Kunden

auswirkte, die mit verschiedenen Unternehmen innerhalb der Kampffmeyer-Gruppe zu tun hatten.

CRM-Projektleiter Sven Albrecht hierzu: „Die Datenweitergabe erfolgte händisch und war nicht immer zuverlässig. Kundenanfragen gingen schon einmal im Papierwust verloren oder die Bearbeitung verzögerte sich. Unser Ziel war es, eine gemeinsame Arbeitsumgebung zu schaffen, die den Mitarbeitern im Büro und im Außendienst Zugang zu allen Informationen bot, die sie benötigten. Des Weiteren sollte sie es ermöglichen, während der Arbeit erworbenes Wissen und Informationen zentral zu erfassen, und sie sollte direkt mit den ERP-Systemen kommunizieren können.“

Eine integrierte Lösung

Zunächst war die Einführung einer ersten Kundenmanagementlösung für 80 Benutzer an drei Standorten

geplant, die sich später ohne Systemneudesign auf 250 Benutzer an 15 Standorten skalieren lassen sollte. Die Lösung sollte in Geschäftsanwendungen auf der IBM System i5-Plattform integriert werden, sodass Aufträge direkt an die Produktionssteuerung geleitet würden und Kundendaten allen Benutzern zur Verfügung ständen.

In Absprache mit dem IBM Business Partner GIS (Gesellschaft für InformationsSysteme) entschied sich die VK Mühlen zu einer Erweiterung bestehender IBM Lotus Domino-Services in Richtung einer neuen Lösung, die für interne Benutzer über Lotus Notes und für externe Benutzer über IBM Lotus Domino Web Access zugänglich sein würde.

Bei einer eingehenden Kundenanfrage erstellen die Mitarbeiter ein neues Projekt in der CRM-Anwendung, nehmen die Daten auf und ergreifen Maßnahmen, die integrierten Workflows folgen. Anstatt handschriftliche Notizen herumzureichen, benachrichtigt das System automatisch alle relevanten Personen oder Abteilungen. Darüber hinaus gibt es einen umfassenden Auditpfad. Kunden melden sich an einem Internetportal an und können ihre Anfrage sowie deren Bearbeitungsfortschritt jederzeit anzeigen lassen, was ihnen die Sicherheit gibt, dass ihr Anliegen ernst genommen wird.

Außendienstmitarbeiter geben über das System Bestellungen und Ausgaben ein, zeigen Kalender an, tauschen Termine aus, uvm. Bestellungen werden direkt an die ERP-Systeme im Back-end geleitet, sodass eine Neueingabe der Daten nicht erforderlich ist. Dies vermeidet Fehler, spart Zeit und Geld und nutzt dem Kunden.

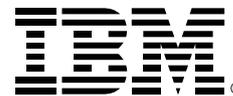
Sven Albrecht berichtet: „Wir haben uns für Lotus Notes und Domino als strategische Plattform entschieden, weil wir damit nur ein System benötigen und somit Verwaltungskosten sparen und Risiken vermeiden. Die Möglichkeit der Direktanbindung von Lotus Notes an unsere Geschäftsanwendungen erwies sich als großer Vorteil.“

Weniger Kosten, mehr Service

Die Lösung aus Lotus Notes und Domino hat bei VK Mühlen nicht nur zu hohen Einsparungen, sondern auch zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität und der Speicherung von Unternehmenswissen geführt – Informationen, die nun eine Optimierung der Produktions- und Kundendienstprozesse ermöglichen.

„Wir haben uns mehrere IT-Partner angeschaut, aber die hervorragende Präsentation und das Angebot der GIS haben uns überzeugt“, so Sven Albrecht. „VK Mühlen ist sehr zufrieden mit der Arbeit der GIS und den erreichten Ergebnissen. Alle Termine und Projektfristen wurden ausnahmslos eingehalten und die technische Lösung läuft perfekt. Die schnelle und effektive Erweiterbarkeit von Lotus Domino hat sich für VK Mühlen wirklich bezahlt gemacht.“

Sein Fazit: „Einige Benutzer haben uns gesagt, dass Sie nie wieder ohne IBM Lotus Notes und Domino arbeiten möchten. Obwohl schwer zu beziffern, hat sich unsere allgemeine Effizienz doch wesentlich verbessert. Dank der Lotus Domino-Lösung können wir unseren Kunden einen besseren Kundendienst anbieten und unsere Unternehmensinformationen optimal nutzen.“



IBM Deutschland GmbH

70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM, das IBM Logo, IBM System z, IBM System p, IBM System i, IBM System x, z/OS, z/VM, i5/OS, AIX, DB2, DB2 Universal Database, WebSphere, Access, Lotus und Domino sind Handelsmarken von International Business Machines Corporation in den USA, anderen Ländern oder beiden.

Andere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Waren- oder Servicemarken anderer Unternehmen sein.

IBM und Business Partner sind separate Unternehmen und jedes ist für seine eigenen Produkte verantwortlich. Weder IBM noch Business Partner gewähren Garantien, ausdrücklich oder stillschweigend, für die Produkte des anderen.

Verweise auf IBM Produkte, Programme oder Serviceleistungen in diesem Dokument bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet. Alle Verweise auf ein IBM Produkt, Programm oder eine IBM Serviceleistung bedeuten nicht, dass ausschließlich ein IBM Produkt, Programm oder eine IBM Serviceleistung genutzt werden kann. Es können alternativ Produkte, Programme oder Serviceleistungen mit entsprechender Funktionalität verwendet werden.

Alle zitierten Kunden-Beispiele beschreiben die Verwendung von IBM-Produkten durch einige Kunden, sowie die Ergebnisse, die sie erzielt haben. Die tatsächlichen Umgebungskosten und Leistungscharakteristiken variieren entsprechend den Konfigurationen und Voraussetzungen der einzelnen Kunden.

IBM Hardwareprodukte werden aus Neuteilen oder Neu- und Gebrauchtteilen gefertigt. In einigen Fällen können Hardwareprodukte nicht fabrikneu, sondern bereits in einer Installation genutzt worden sein. Es gelten in jedem Fall die IBM Garantiebestimmungen.

Das vorliegende Dokument soll lediglich einer allgemeinen Orientierung dienen.

Die dargestellten Fotos können Designmodelle darstellen.

© Copyright IBM Corp. 2006. Alle Rechte vorbehalten.