

ASTORplast Klebtechnik setzt beim Kundenservice auf IBM Lotus Domino

Überblick

■ Die Herausforderung

Kundenbeschwerden schneller und effizienter begegnen; Lösungswege innerhalb des Unternehmens identifizieren und verbreiten, zukünftige Geschäftspraktiken verbessern; Papierflut und Kosten senken

■ Die Lösung

In Zusammenarbeit mit dem IBM Business Partner fabrique d'images ebusiness wurde ein auf IBM Lotus Domino Software basierendes System für die Abwicklung von Kundenbeschwerden und -feedback mit webfähigen Trackingfunktionen und integriertem Workflow entwickelt.

■ Die Vorteile

Eliminieren von firmeninterner Papierflut; Reduzieren von Fehlern und Kosten; Erhöhen der Produktivität; Steigern von Kundenservice und -zufriedenheit; Verbessern der Lösungsidentifizierung und -verbreitung innerhalb des Unternehmens

Fabrique d'images
e b u s i n e s s

IBM
Business Partner



Die im baden-württembergischen Alfdorf ansässige ASTORplast Klebtechnik AG beschäftigt rund 120 Mitarbeiter, die in der Entwicklung von innovativen Klebstoffen, Klebtechnologien und Beschichtungen tätig sind. Das Unternehmen verfügt über eine Produktpalette, die von Klebebändern bis hin zu Schichtstoffen und Blechummantelungen reicht, und ist Zulieferer für eine Vielzahl verschiedener Branchen, einschließlich der Transport- und Automobilbranche, der Baubranche, der Glasindustrie und der verarbeitenden Industrie.

ASTORplast unterhält einen eigenen Internetauftritt, der auf dem vom IBM Business Partner fabrique d'images ebusiness entwickelten und auf Grundlage von IBM Lotus Domino betriebenen Content Management System voilà basiert. Diese erfolgreiche Lösung sollte auf Wunsch des Unternehmens um zusätzliche Services im Bereich des Kundenkontakts erweitert werden und zukünftig auch Kundenbeschwerden und -feedback abwickeln. Das erweiterte System sollte zudem ein Forum für den gegenseitigen Informationsaustausch beinhalten. Der

Leiter der IT-Abteilung bei der ASTORplast Klebtechnik AG Volker Joos sagt dazu: „Der Erfolg und die Einfachheit der Verwendung von Lotus Domino für unsere Website haben uns darüber nachdenken lassen, um welche Produkte wir unsere Kundenservices erweitern können. Unsere Erfahrung mit der Stabilität und Zuverlässigkeit von Lotus Domino war außerdem der Anlass dafür, über einen Ersatz unseres Microsoft Exchange Messaging Systems nachzudenken. Wir haben daraufhin fabrique d'images ebusiness gebeten, entsprechende Möglichkeiten für uns zu prüfen.“

Eindämmen der Papierflut

Das Abwicklungssystem für Kundenbeschwerden und -feedback bedurfte dringend einer Automatisierung: Die Nachverfolgung von Anfragen und Projekten wurde manuell durchgeführt, komplexe Papierformulare mussten oft mehrere Abteilungen durchlaufen, was eine schwierige und kostenintensive Vorgangsüberwachung zur Folge hatte. ASTORplast wollte die Arbeitsabläufe analysieren und die Beiträge jedes Mitarbeiters erfassen, um mit diesem

Wissen den zukünftigen Kundenservice verbessern und natürlich die Betriebskosten senken zu können.

fabrique d'images hat in enger Zusammenarbeit mit ASTORplast ein vollständiges System für die Abwicklung von Kundenanfragen entwickelt, in dem die papierbasierte Verwaltung nahezu vollständig eliminiert worden ist. In der auf IBM Lotus Domino basierenden Lösung können Mitarbeiter von ASTORplast auf eine einzige zentrale Datenbank zugreifen, in der alle Interaktionen mit Kunden gespeichert werden. Arbeitsabläufe werden den entsprechenden Benutzern zugewiesen und Erinnerungs- und Eskalierungsabläufe gewährleisten, dass jedes einzelne Projekt erfolgreich abgeschlossen wird. Nach der Zuteilung einer Referenznummer können Kunden sich am System anmelden und den Bearbeitungsfortschritt ihrer Anfrage über das Internet nachvollziehen.

„Die IBM Lotus Domino Lösung hat zu einer wesentlichen Verbesserung unseres Auftretens gegenüber Kunden geführt, sodass wir fast unmittelbar nach Einführung des Systems eine höhere Kundenzufriedenheit erreichen konnten“, sagt Volker Joos.

„Unsere Kunden haben jetzt die Möglichkeit, den Bearbeitungsstand ihrer Beschwerde über unsere Website abzufragen und sparen dadurch viel Zeit. Durch den gemeinsamen Zugriff auf Informationen über Lotus Domino anstelle der Verwendung von Papierformularen konnten wir interne Kommunikationsfehler reduzieren, unsere Kosten senken und Kunden einen erheblich verbesserten Service bieten.“

Aufbau auf vorhandene Stärken

ASTORplasts Erfahrung mit Lotus Domino Software zum Betrieb ihrer Website hat dem Unternehmen vor Augen geführt, wie einfach der Aufbau eines effektiven Internetauftritts ist. Durch die Wiederverwendung und Erweiterung von vorhandenen Daten und Technologien können ASTORplast und fabrique d'images ebusiness den zuständigen Mitarbeitern relevante Informationen zur passenden Zeit zur Verfügung stellen und auf diese Weise die Produktivität erhöhen und Kosten senken.

Markus Pezold von fabrique d'images ebusiness sagt dazu: „Mit Hilfe von IBM Lotus Domino können wir Anwendungen schnell und kosteneffizient erstellen. Obwohl sich die zugrunde liegenden Geschäftsabläufe sehr voneinander unterscheiden, nehmen Anwender sie als ein einziges Informationsportal wahr.“

„IBM Lotus Domino dient als außerordentlich zuverlässiger Middleware-Server, auf dem das Benutzerinterface, die Datenbank und die Verwaltung zusammen an einem einzigen Ort integriert sind. Wir haben bei ASTORplast zudem im gesamten Unternehmen IBM Lotus Notes installiert, das für den E-Mail-Versand, Teamarbeitsfunktionen und die gemeinsame Nutzung von Terminplanern verwendet wird.“

Verlässlicher Partner für eine erfolgreiche Zusammenarbeit

ASTORplast setzt für die neue Lotus-Domino-Lösung Server der IBM eServer xSeries Modell 226 ein, die in hausinterne ERP-Systeme für die Produktionsüberwachung auf der IBM System i5-Plattform integriert sind. Dadurch ist das Unternehmen in der Lage, Daten über den gesamten Verkaufsprozess hinweg schneller zu übertragen, wodurch manuelle Arbeitsabläufe reduziert und damit Kosten gesenkt werden. Die Produktivität der Mitarbeiter wurde erhöht und geschäftliche Entscheidungen können auf der Grundlage von genaueren Informationen getroffen werden.

„Die auf IBM Lotus Domino und fabrique d'images ebusiness basierende Lösung hat unseren Kundenservice auf ein ganz neues Niveau gehoben“, sagt Volker Joos. „Die Lösung hat zudem zu einer wesentlichen Erhöhung unserer Produktivität geführt, weil wir nicht länger große Mengen an Papierdokumenten oder Anfragen manuell bearbeiten müssen.“

„fabrique d'images ebusiness hat sich für unser Unternehmen während der gesamten Zusammenarbeit von der ersten Beratung bis hin zur Implementierung und endgültigen Übergabe als äußerst zuverlässiger Partner erwiesen – ein wichtiger Faktor für den Erfolg der Lösung.“



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.