



DAMOVO

Integration von
Kommunikationsprozessen in
Warenwirtschaftssystem



Change Driver

Der IT-Leiter eines Lebensmittelherstellers erhält die Aufgabe, eine neue Kommunikationsplattform im Unternehmen zu etablieren.

Ein besonderes Augenmerk wird auf die Möglichkeit gelegt, die Kommunikationsprozesse in das eigenentwickelte Warenwirtschaftssystem zu integrieren.

Die Mitarbeiter im Servicecenter müssen Kundendaten aktuell manuell herausuchen.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit einzelner Telefonate soll verkürzt und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

DAMOVO





Damovo Approach

Es wurde gezielt eine Kommunikationslösung ausgewählt, die zur Funktionserweiterung eine Middleware mitbringt. Diese ermöglicht es, über variable Schnittstellen die Telefonie zu steuern.

Bei ausgehenden Anrufen kann der Mitarbeiter direkt aus dem Kundendatensatz wählen, die Steuerung des Telefonats erfolgt rein aus dem Warenwirtschaftssystem.

Bei eingehenden Anrufen kann das Routing anhand der Rufnummer erfolgen und der richtige Kundendatensatz geöffnet werden. Auch hier erfolgt die Steuerung rein aus dem Warenwirtschaftssystem.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der **Kunde**

Die Bearbeitungszeit für die Anliegen der Bestandskunden wird gesenkt.

Der Kunde erreicht bei Verfügbarkeit möglichst immer den gleichen Ansprechpartner.

So profitiert das **Unternehmen**

Durch den neuen Ansatz wird das agile Arbeiten der Mitarbeiter unterstützt. So wird unter anderem der Bestellprozess einfacher gestaltet, da er stärker vom System unterstützt wird.

Suchzeiten während des Telefonats entfallen; die Kundenzufriedenheit steigt.

Für zukünftige, kommunikationsnahe Prozesse bietet die Lösung weiteres Potential, agile Arbeitsansätze zu fördern.