



CUSTOMER  
FEEDBACK



MULTICHANNEL  
ACD



COCKPIT

## 4Com-REFERENZPROJEKT

CEWE nutzt 4Com-Komplettlösung

### BEST IN PRINT, BEST IN SERVICE!

Das Unternehmen CEWE, 1961 gegründet, ist Europas führender Fotodienstleister und innovativer Online Druckpartner. Seine Fotoarbeiten liefert das Unternehmen an elf Standorten über viele bekannte Handelsketten aus. Soviel Leistung erfordert auch viel telefonischen Kundenservice – unterstützt durch die netzbasierte ACD-Lösungen von 4Com!

Die CEWE Fotowelt ist bunt: Sie umfasst neben der Entwicklung von Fotos vor allem Markenprodukte wie das CEWE FOTOBUCH sowie CEWE KALENDER, CEWE CARDS, CEWE WANDBILDER, Geschenkartikel und vieles mehr. Beliefert werden die Kunden international – durch Kooperationen mit etwa 34.000 Handelskunden in 24 Ländern. Anlaufstellen der Kunden sind Drogerien, Fachhändler sowie zahllose weitere Verkaufsstellen. Auf diese Weise ließen die Kunden im Jahr 2013 rund 2,4 Milliarden Fotos entwickeln und 5,8 Millionen CEWE FOTOBUCH-Exemplare erstellen. Elf Produktionsstandorte in Europa sind verantwortlich für die Produktion der Aufträge, stehen parallel aber auch für telefonische Serviceanfragen bereit – sowohl von Geschäftskunden als auch von Endkunden. Drei Call Center-Dienstleister unterstützen den telefonischen Service. Die standortübergreifende Anrufverteilung und ein intelligentes Routing sind Teil der Zusammenarbeit mit dem Technologieunternehmen 4Com aus Hannover. Die begann im Jahre 2010.

#### Anrufverteilung auf alle Mitarbeiter mit ACD

„Bis zum Jahr 2010 war unser Kundendienst stark fragmentiert und dezentral: Jeder Produktionsstandort betrieb einen eigenen Kundendienst mit eigener Telefonanlage ausschließlich für die eigenen Kunden vor Ort“, erinnert sich Stephan Gürtler, Leiter Vertriebsinnendienst und zentraler Ansprechpartner für die ACD-Steuerung bei CEWE Stiftung & Co. KGaA. Über eine Vielzahl verschiedener Telefonnummern riefen die Handelskunden bei den jeweiligen Produktionsstandorten an, denen sie zugeordnet waren“. Bei gewerblichen Kunden hatte sich dieses Verfahren bewährt, doch mit der Einführung der Marke CEWE FOTOBUCH ab 2005 wurde „CEWE“ zunehmend auch den Endkunden ein Begriff: Das

Anrufvolumen aus dieser Kundengruppe stieg erheblich. Eine Herausforderung war dabei neben der steigenden Menge auch die Verteilung: „Die Endkunden riefen meistens den Kundenservice in Oldenburg an, dort stieg das Volumen also erheblich, während es an den übrigen Standorten tendenziell sogar leicht sank“, erklärt Gürtler. Im Sommer 2010 war klar, dass das Anrufvolumen standortübergreifend und gleichmäßig verteilt werden musste, um einerseits die Auslastung



in den Kundendiensteinheiten gerecht zu vergeben und andererseits den Servicelevel zu sichern. „Aufwendige Hardwareinstallationen wollten wir aber vermeiden, unsere TK-Infrastruktur möglichst erhalten, die Dienstleister einbeziehen und zudem ein zentrales Reporting für alle zehn Standorte und Dienstleister einführen, und all dies möglichst schnell“, fasst Gürtler die komplexen Anforderungen zusammen. „Eine netzbasierte, hochskalierbare ACD-Lösung wie



„Das standortübergreifende netzbasierte-Prinzip von 4Com ist für uns das ideale Lösungskonzept, weil wir damit sehr flexibel sind. Auch die hohe Ausfallsicherheit hat uns überzeugt!“ Stephan Gürtler, Leiter Vertriebsinnendienst & zentraler Ansprechpartner für die ACD-Steuerung bei CEWE Stiftung & Co.KGaA



die von 4Com war also ideal!“ Der Plan ging auf: Bereits im vierten Quartal war der Wechsel vollzogen: „Wir waren sehr froh, dass die 4Com Multichannel ACD so schnell einsatzbereit war. So konnten wir das für uns sehr wichtige Weihnachtsgeschäft sicher über die ACD abwickeln!“

## Intelligentes Routing, hohe Erreichbarkeit

Seit Einführung der ACD sind insgesamt acht CEWE-Standorte plus drei Dienstleister – einer davon in Tunesien – in die Anrufverteilung eingebunden. Für die verschiedenen Kundensegmente und Großkunden bietet CEWE knapp 20 verschiedene Hotlines an. Anrufe der Handelskunden werden trotz einheitlicher Telefonnummern weiterhin priorisiert den zuständigen Mitarbeitern vor Ort über ein Georouting-Verfahren zugestellt. Endkunden-Anrufe verteilt die ACD im Longest-Idle-Prinzip gleichmäßig auf alle Standorte und Dienstleister, je nach Saison sind bis zu 150 Mitarbeiter im Einsatz. „Im Jahr 2013 wurden über eine Million Anrufe erfolgreich bearbeitet. Die Mitarbeiter leisten für die Kunden viel beratende Unterstützung im Bestellprozess und helfen bei Fragen zu den Produkten. Daneben spielt natürlich auch klassische Auftragsbearbeitung eine große Rolle: „Es geht um Fragen zu Auftragsstatus, Bestellungen, Rechnungen. Und natürlich helfen wir bei Fehlern oder Problemen.“ Gürtler ist mit der Multichannel ACD mehr als zufrieden: „Unsere Ziele wurden voll erfüllt. Anrufverteilung und Reporting sind standortübergreifend und einheitlich, alle Mitarbeiter eingebunden. Die Prozessoptimierung ist also spürbar!“

## Kundenzufriedenheit & Prozessoptimierung

Um sicher zu sein, dass auch die Servicequalität spürbar ist, führt CEWE seit dem Frühjahr 2014 automatische, telefonische Kundenbefragungen mit dem 4Com Customer Feedback durch. Im Anschluss an ein Servicegespräch wird jedem dritten Endkunden, der sich telefonisch meldet, die anschließende Befragung angeboten. „Gut 30 Prozent machen mit. So erhalten wir monatlich rund 1.200 Bewertungen im Schulnotenprinzip“, erklärt Gürtler. Wird eine Frage schlecht benotet,

können die Kunden noch eine Begründung aufsprechen, die Gürtler automatisch per E-Mail erhält und zur Klärung weiterleitet. „Doch wir können zufrieden sein: wir erreichen eine Gesamtnote von 1,4 bis 1,5!“

Zur weiteren Prozessoptimierung arbeitet 4Com zurzeit an einer Schnittstelle zwischen ACD und der CEWE-Software für die Personaleinsatzplanung, erklärt Gürtler: „Unser Service besteht aus vielen Standorten mit kleinen Personaleinheiten, die alle an die ACD angebunden sind. Eingeteilt wird das Personal aber dezentral durch Führungskräfte vor Ort – zur optimalen Anrufverteilung werden wir daher ab 2015 die Anrufzahlen und Prognosen der ACD mit der Zahl verfügbarer Mitarbeiter über diese praktische Schnittstelle abgleichen.“ Darüber hinaus ist auch das 4Com Cockpit für Steuerung, Analyse und Business Intelligence seit kurzem im Einsatz: „Das sorgt für deutlich mehr Transparenz an allen Standorten und Einheiten“, so Gürtler. Ebenfalls überzeugt ist er vom 4Com Joint Administration-Prinzip, bei dem ein 4Com Solution Architect vom ersten Angebot bis zur täglichen Projektbegleitung als fester Ansprechpartner zur Verfügung steht: „Wir werden wunderbar betreut! 4Com ist zudem immer sehr schnell handlungsfähig, so dass wir äußerst selten Probleme haben!“

## KONTAKT

**4Com GmbH & Co. KG**  
**Hamburger Allee 23**  
**30161 Hannover**  
**solutions@4Com.de**  
**Fon +49 (0) 511 300 399 - 09**  
**Fax +49 (0) 511 300 399 - 99**