



4Com-REFERENZPROJEKT

Hellmann Worldwide Logistics setzt auf 4Com

LOGISTIK UND SERVICE IM ZEICHEN DER WILDGANS!

Charakteristisch für Hellmann Worldwide Logistics sind die Wildgänse im Firmenlogo. Die Zugvögel stehen nicht nur für Treue und Loyalität, sondern symbolisieren für Hellmann auch in besonderer Weise Effizienz und Kommunikation. Ein Technologiepartner, der perfekt dazu passt, ist 4Com.

Es war ein langer Weg vom 1871 in Osnabrück gegründeten Ein-Mann-Betrieb mit Pferdefuhrwerk hin zum heute global agierenden Logistiker mit 437 Büros in 162 Ländern und über 19.000 Beschäftigten! Ob Blumen, Lebensmittel, mobile Asphaltfabriken, Schiffersatzteile oder Hightech-Waren: Hellmann transportiert und liefert nach dem Motto „thinking ahead – moving forward!“

Moving forward – in die Cloud!

Zukunftsorientierung ist ein wichtiger Maßstab für den Road&Rail-Telefonservice, der aktuell an deutschlandweit zehn Standorten geleistet wird. „Inhaltlich geht es um sämtliche administrativen Prozesse rund um die Zustellung von Speditionssendungen im Sammelgut,“, erklärt Martin Haupt, Service Manager DE Telecommunication bei Hellmann. „Konkret heißt das: Auftragsanfragen, Terminvereinbarungen, Sendungsnachfragen, Zustelltermine, Fragen zu Rechnungen und Reklamationen sowohl von Geschäfts- als auch von Privatkunden. Hinzu kommen Anrufe der Partner-Logistiker und der Kunden unserer Kunden.“

Lange verfügte dabei jeder Service-Standort über seine eigene TK-Anlage. „Die Konfiguration der einzelnen Anlagen war allerdings in unserem stetig wachsenden Geschäft viel zu unflexibel und zu aufwendig. Im Rahmen unserer Initiative `Service 2020`, deren Ziel es ist, Abläufe zu verschlanken, Prozesse zu vereinfachen und die interne Abstimmung zu verbessern, entschieden wir uns daher im Jahr 2015 für den Wechsel in die Cloud und damit für eine netzbasierte Anrufverteilung.“

Nach rund sechs Monaten Sondierung fiel die Entscheidung zugunsten der 4Com Multichannel ACD. „Überzeugt haben uns die Stabilität der Lösung schon während der Testphase,

die problemlose Bedienung durch hohe Usability, der Funktionsumfang und die sehr persönliche Betreuung durch den 4Com Solution Architect“, so Haupt. „Unsere individuellen Wünsche werden berücksichtigt und auch das Preis-/Leistungsverhältnis stimmt! Insofern erfüllt die cloudbasierte ACD von 4Com exakt die gesteckten Ziele!“ Ein weiterer



Pluspunkt ist die Datenhaltung: „Bei aller Zukunftsorientierung sind wir doch auch konservativ, insbesondere beim Schutz unserer Kundendaten. Dass 4Com allein auf Servern in Deutschland operiert, ist ein wichtiger Vorteil.“

Konfiguration, Statistik, Erreichbarkeit: Top!

Seit dem Frühjahr 2016 sorgt die cloudbasierte Multichannel ACD dafür, dass monatlich rund 20.000 Anrufe auf 26 verschiedenen Rufnummern von den aktuell 60 Sachbearbeitern an zehn Standorten beantwortet werden. „Wir haben





„Bei 4Com werden unsere individuellen Wünsche berücksichtigt und auch das Preis-/Leistungsverhältnis stimmt!“

Martin Haupt, Service Manager DE Telecommunication,
Hellmann Worldwide Logistics

uns bewußt für lokale Rufnummern anstelle einer zentralen Hotline entschieden, da uns der jeweilige regionale Bezug sehr wichtig ist. Wir wollen den Kunden signalisieren, dass wir als Ansprechpartner vor Ort sind und setzen uns damit deutlich vom Wettbewerb ab.“ Der Clou: Die lokalen Rufnummern der Standorte werden auf die ACD umgeleitet. Dadurch wird zum einen eine hohe telefonische Erreichbarkeit erzielt, zum anderen ist so die zentrale Auswertung über alle Standorte hinweg möglich.

“

Wir fühlen uns bei unserem persönlichen 4Com Solution Architect bestens aufgehoben. Auch das Backoffice macht einen sehr guten Job. Alles läuft unbürokratisch und schnell, ich kann das nur loben. ”

Martin Haupt, Service Manager DE Telecommunication, Hellmann Worldwide Logistics

Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Anfragen liegt aktuell bei 90 Sekunden – eine der vielen wichtigen Informationen zur Servicequalität für die Verantwortlichen, die auf Basis wöchentlicher und monatlicher ACD-Statistiken auf Veränderungen und aktuelle Tendenzen reagieren können. Doch auch die einfache Konfiguration hält, was sie verspricht: „Als wir an einem Standort plötzlich mit starken personellen Besetzungsproblemen durch eine Krankheitswelle zu kämpfen hatten, konnte ich, im Gegensatz zu früher, mit nur wenigen Mausklicks das Routing der Anfragen ändern und dafür sorgen, dass der Service nahtlos weiterlief!“ Die Verantwortlichen vor Ort seien begeistert gewesen, dass sich

das Problem so einfach und schnell lösen ließ. „Ein tolles Ergebnis und der Beweis, dass die Entscheidung für die 4Com Cloud-ACD richtig war“, bekräftigt Haupt. Doch auch bei den sogenannten „weichen Faktoren“ kann 4Com überzeugen: „Wir fühlen uns bei unserem persönlichen 4Com Solution Architect bestens aufgehoben. Auch das Backoffice macht einen sehr guten Job. Alles läuft unbürokratisch und schnell, ich kann das nur loben“, berichtet Martin Haupt.

Thinking ahead – Statistik und Analyse

Bei aller Zufriedenheit: Für Hellmann ist Stillstand naturgemäß keine Option. Daher will der Logistiker noch weiter in innovative Kommunikation investieren: „Da wäre zunächst die Möglichkeit, die Nutzung der ACD auf andere Abteilungen auszuweiten. Daran ist beispielsweise der Bereich Disposition sehr interessiert, der die Vorzüge der ACD in der Praxis genau verfolgt“, erklärt Haupt. Als mögliche Erweiterung der ACD ist aber auch die Einbindung von WhatsApp als Kommunikationskanal im Gespräch: „Wir müssen mit der Entwicklung gehen und in solchen Messagingdiensten liegt aus unserer Sicht ganz klar die Zukunft. Daher wäre die künftige Integration von WhatsApp für uns ein wichtiger Punkt.“ Eine besonders wichtige Option ist für Martin Haupt zudem das 4Com Cockpit als Analysezentrum der 4Com Suite: „Das Cockpit ermöglicht uns viele Auswertungen und Analysen, denn gerade hier können sich völlig neue Erkenntnisse und Zusammenhänge ergeben. Das ist wirklich innovativ!“

Ziele gibt es also genug – Wildgänse sind schließlich immer in Bewegung.

KONTAKT

4Com GmbH & Co. KG

Hamburger Allee 23

30161 Hannover

solutions@4Com.de

Fon +49 (0) 511 300 399 03