

Case Study

STRACK NORMA GmbH & Co. KG Effizienteres Kundenmanagement mit Unified Communications

Wenn es um Normalien geht, dann ist die STRACK NORMA GmbH & Co. KG in Lüdenscheid für Konstrukteure und Werkzeugmacher weltweit ein fester Begriff. Das Traditionsunternehmen, das in den späten 20er Jahren des letzten Jahrhunderts von Friedrich Strack gegründet wurde, hat sich von einem reinen Maschinen- und Werkzeughersteller zu einem globalen Dienstleistungsunternehmen entwickelt. So stellt bei einem Angebot von über 160.000 Einzelteilen und Komplettwerkzeugen die Dokumentation und Logistik ein wesentliches Merkmal des Dienstleistungsprogramms dar. STRACK NORMA entwickelt das Programm nach Kundenerfordernissen gemeinsam mit strategischen Partnern. Die Weltwirtschaftskrise hat der Normalien-Spezialist genutzt, um mit OpenScape Office seine Geschäftsprozesse zu optimieren und bedeutende Kosteneinsparungen zu realisieren.

Die Aufgabe

Wirtschaftliche Turbulenzen sind Herausforderung und Chance zugleich. Die STRACK NORMA GmbH & Co. KG entschloss sich inmitten der weltweiten Wirtschaftskrise zur Investition in eine neue Kommunikationslösung. Die wesentlichen Ziele, die mit dieser Anschaffung verfolgt wurden, waren klar definiert:

- Senkung der Betriebskosten für die Kommunikationsinfrastruktur
- Effizientere Kommunikationsprozesse
- Höhere Kundenzufriedenheit durch kürzere Reaktionszeiten

Die Lösung

STRACK NORMA nutzte bereits Kommunikationstechnologie von Siemens Enterprise Communications. Jedoch fehlte der vorhandenen Lösung die Flexibilität, um auf neue Anforderungen kurzfristig und mit geringem Aufwand zu reagieren. Gemeinsam mit dem örtlichen Telekommunikationsspezialisten E-Komm entschied man sich für die Einführung einer – zum damaligen Zeitpunkt – absoluten Marktneuheit von Siemens Enterprise Communications: OpenScape Office. Die erste Unified Communications-Lösung, die speziell auf die Anforderungen mittelständischer Unternehmen zugeschnitten ist. Open Scape Office verbindet sämtliche Kommunikationsmöglichkeiten und bietet eine integrierte Contact Center-Lösung.

Der Nutzen

- Deutlich niedrigere Betriebskosten im 2stelligen Prozentbereich
- Zeitersparnis von täglich ca. 10 Minuten je Agent durch integrierte Kommunikation
- Optimierte Arbeitsabläufe, die weitere Ertragschancen eröffnen
- Bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Kürzere Reaktionszeiten durch intelligentes Routing
- Effizientere Kommunikationsprozesse durch Outlook-Integration und Präsenzinformationen

Kosten runter, Produktivität rauf

Die STRACK NORMA GmbH & Co. KG mit Stammsitz in Lüdenscheid ist einer der international führenden Dienstleister für Normalien. Die STRACK-Gruppe unterhält rund 16 Vertriebsstellen in Deutschland und mehr als 30 weitere Niederlassungen weltweit. Mehr als 20.000 Kunden weltweit vertrauen den mit höchster Präzision gefertigten Normalien von STRACK NORMA. Denn die Bauelemente unterstützen Konstrukteure und Anwender bereits in der Kalkulationsphase bei der Preis- und Terminfindung für das zu fertigende Werkzeug. Eine solide Basis, die das vorausschauende Management der STRACK NORMA nutzte, um in der weltweiten Wirtschafts- und Finanzkrise die Weichen für weiteres Wachstum zu stellen. Ein Element dieser Strategie war die Senkung der Betriebskosten für Kommunikation, ein weiteres die Produktivitätssteigerung durch Prozessoptimierung.

Der Schlüssel zum Erfolg lag in der Konsolidierung der Kommunikationsinfrastruktur durch Unified Communications. STRACK NORMA entschied sich für OpenScape Office von Siemens Enterprise Communications. Geliefert und installiert wurde die brandneue Lösung vom Lüdenscheider Telekommunikationspezialisten E-Komm.



„Wir haben die Krise genutzt, um uns mit innovativer Kommunikationstechnologie wesentliche Wettbewerbsvorteile zu sichern. Eine Investition, die sich vom ersten Augenblick an alleine bei den Betriebskosten durch Einsparungen im 2stelligen Prozentbereich gerechnet hat.“

Dietmar Hennecke,
Netzwerkadministrator der
STRACK NORMA GmbH & Co. KG

Integration mit System

Mit OpenScape Office beendete STRACK NORMA das zeitraubende Nebeneinander von E-Mail, Fax und Telefon. Die Unified Communications-Lösung integriert die Kommunikationsmedien in Microsoft Outlook, dem bei STRACK NORMA ge-

nutzten E-Mail-Programm. Zeitaufwändiges Wechseln zwischen Telefon, E-Mail und Faxgerät gehört seitdem der Vergangenheit an. Die Mitarbeiter haben über Microsoft Outlook Zugriff auf Sprachnachrichten und Fax. Die in Outlook hin-

terlegten Kontakte können mit einem Mausklick direkt angerufen werden, anstatt umständlich die Telefonnummer einzutippen. Eine Arbeitserleichterung, die eine erhebliche Zeitersparnis bedeutet.

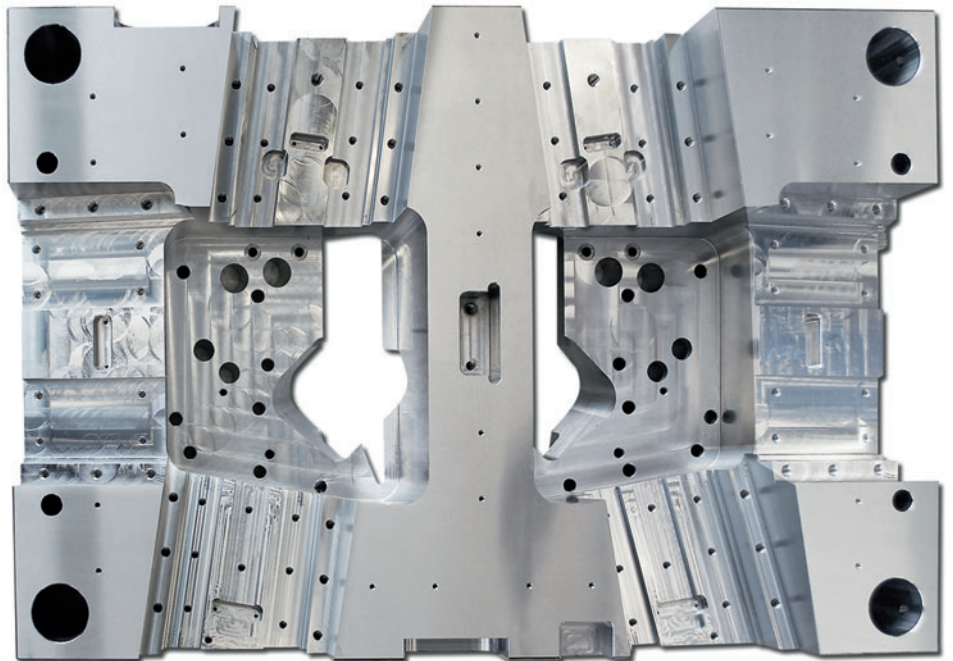
„Durch die Outlook-Integration von OpenScape Office konnten wir Arbeitsabläufe bei kommunikationsintensiven Tätigkeiten erheblich optimieren. Für unsere Contact Center-Agents bedeutet das eine gute Stunde pro Woche mehr Zeit für die telefonische Unterstützung unserer Kunden.“

Dietmar Hennecke,
Netzwerkadministrator der
STRACK NORMA GmbH & Co. KG

Kommunikation mit Methode

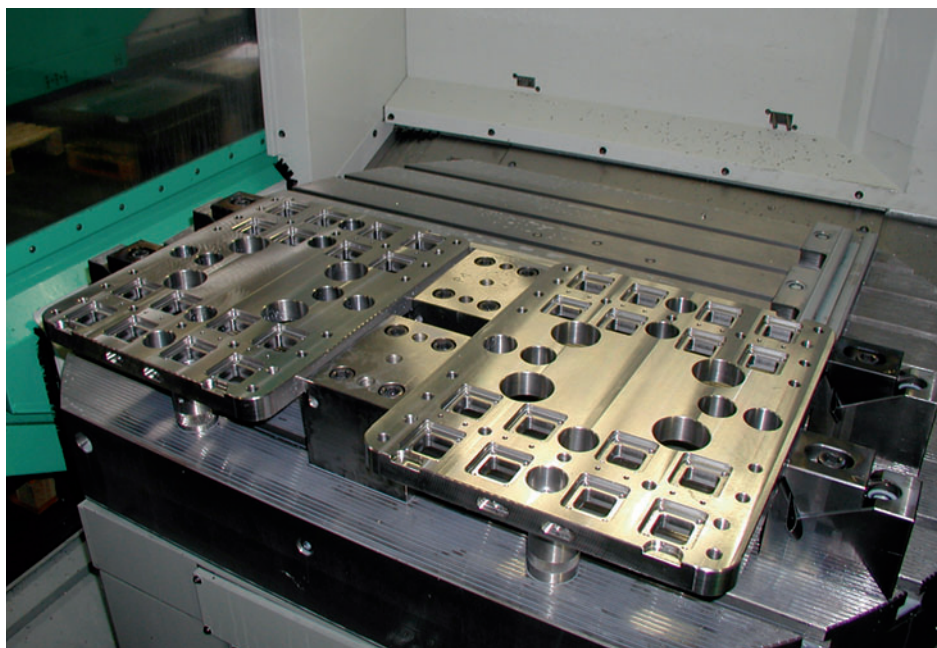
Jeder unnötige Anruf, jede unnötige E-Mail und Sofortnachricht kostet wertvolle Zeit und Geld – und beides kann sich sehr schnell summieren. Eine effiziente Kommunikation hingegen wirkt sich positiv auf das Geschäftsergebnis aus und gebietet der Ressourcenverschwendung Einhalt – pro Tag in der Größenordnung von Minuten. Die Contact-Center-Agenten bei STRACK NORMA beispielsweise sehen anhand des Präsenzstatus sofort, ob ein gewünschter Spezialist erreichbar ist oder nicht. Fehlgeschlagene Kontaktaufnahmen und längere Wartezeiten bei Kundenanrufen gehören mit OpenScape Office der Vergangenheit an. Kundenanfragen, die einen Experten erfordern, können ohne längere Wartezeiten kompetent beantwortet werden.

Jeder Kunde bei STRACK NORMA hat einen persönlichen Kundenberater. Dieser besondere Service wird auch mit dem Contact Center von OpenScape Office fortgesetzt, denn nun wird jeder Kunde mit seinem bevorzugten Agenten verbunden. Ist der gewünschte Agent nicht erreichbar, sorgt eine intelligente Anrufverteilung dafür, dass der Kunde mit einem anderen Agenten verbunden wird. So ist sichergestellt, dass jeder Kunde beim richtigen Ansprechpartner landet und sich nicht umständlich weiterverbinden lassen muss.



„Wir wollten in die beste am Markt verfügbare UC-Lösung investieren – und das haben wir mit OpenScape Office auch getan. Das System ist seit einiger Zeit in unserem Unternehmen in Betrieb und hat unsere Erwartungen hinsichtlich geringerer Betriebskosten, gesteigerter Produktivität und höherer Kundenzufriedenheit in vollem Umfang erfüllt. Denn effizientere Kommunikationsabläufe sind eine sinnvolle Flankierung unserer Wachstumsstrategie für den Aufschwung.“

Dietmar Hennecke,
Netzwerkadministrator der
STRACK NORMA GmbH & Co. KG



Unified Communications auf solider Basis

Ja zu Unified Communications, nein zu Voice over IP (VoIP). Diese Anforderung des Normalien-Anbieters aus Lüdenscheid bot keinen Spielraum für Experimente. Denn die meisten Telekommunikationsanbieter ermöglichen Unified Communications nur auf der Grundlage von VoIP. Einen anderen Weg verfolgt hier Siemens Enterprise Communications: Das Unternehmen bietet mit seiner OpenPath-Strategie absolute Flexibilität bei der Einführung von Unified Communications. Damit ist ein logischer und eleganter Übergang möglich, bei dem der Kunde das Tempo für den Kommunikationswandel selbst bestimmt. Mit OpenScape Office auf Basis der Kommunikationsplattform HiPath 3000 profitieren auch diejenigen

von Unified Communications, die über eine leitungsvermittelte Kommunikationsinfrastruktur verfügen und noch nicht auf VoIP umsteigen möchten.

Mit OpenScape Office konnte STRACK NORMA entsprechend ihrer individuellen Technologieanforderungen, finanziellen Überlegungen und individuellen Geschäftsprozesse auf Unified Communications umsteigen.

Über Siemens Enterprise Communications

Siemens Enterprise Communications ist ein führender Anbieter von End-to-End-Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die effiziente Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen. Mit dem preisgekrönten „Open Communications“-Konzept stellt Siemens Enterprise Communications seinen Kunden leicht implementierbare Lösungen zur Verfügung, die sich nahtlos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen, die Produktivität erhöhen und Kosten sparen. Darauf basiert das OpenPath-Angebot von Siemens Enterprise Communications, das Kunden bei minimalem Risiko die wirtschaftliche Einführung von Unified Communications ermöglicht. Unterstützt werden diese Lösungen durch das OpenScale Service-Angebot mit weitreichenden Managed Service- und Outsourcing-Möglichkeiten. Siemens Enterprise Communications ist ein Gemeinschaftsunternehmen von The Gores Group und der Siemens AG. Zu diesem Joint Venture gehört auch Enterasys Networks, dessen Netzwerkinfrastruktur- und Sicherheitssysteme optimale Voraussetzungen für gemeinsame Kommunikationslösungen bieten.

Weitere Informationen über Siemens Enterprise Communications oder Enterasys finden Sie unter www.siemens-enterprise.com oder www.enterasys.com.

©Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Hofmannstr. 51
D-81359 München

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. OpenScape, OpenStage, und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Unternehmens-, Marken-, Produkt-, und Service-Bezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.

Printed in Germany.

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com