

Case Study



STAHLGRUBER GmbH, Poing Höhere Erreichbarkeit durch virtuelle Contact Center

Die STAHLGRUBER GmbH, einer der größten Lieferanten von Autozubehör und -ersatzteilen in Deutschland mit Hauptsitz in Poing bei München, beschäftigt rund 3000 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2009 einen Umsatz von 689 Millionen Euro.

Um die Servicequalität dem wachsenden Erfolg anzupassen und parallel die interne Organisation zu professionalisieren, entschloss sich das Unternehmen zu einer Modernisierung des Telefonsystems an den 67 Standorten in Deutschland sowie zu einer neuen Contact-Center-Lösung mit 9 verteilten virtuellen Call-Centern. Die Betreuung erfolgt nun über OpenScale Managed Services.

Anforderungen

- Bessere Erreichbarkeit für die Kunden
- Unified Communications: Ablösung der Faxgeräte
- Flexiblere Reaktion auf Anrufspitzen in einzelnen Verkaufshäusern
- Höhere Mobilität des Personals durch Schnurlostelefonie
- Kostensenkung durch Managed Services

Lösung

- HiPath 4000 mit einer über IP-Netze verteilten Architektur (IPDA) an allen Standorten
- DECT-Schnurlostelefonie
- 9 virtuelle Contact Center mit OpenScale Contact Center
- Unified Communications mit OpenScale Xpressions
- Anbindung an das ERP-System
- OpenScale Managed Services zur Betreuung

Nutzen

- Alle Anrufer erreichen die Auftragsannahme innerhalb von 15 Sekunden
- Bessere Positionierung gegenüber dem Wettbewerb
- Umsatzsteigerung, weil kein Auftrag mehr verloren geht
- Abschaffung der Faxgeräte spart in 3 Jahren rund 700.000 Euro
- OpenScale Managed Services reduzieren Kosten und garantieren hohe Verfügbarkeit der Lösung

„Die OpenScale Managed Services sparen gegenüber einem Eigenbetrieb der Lösung nicht nur erhebliche Kosten, sondern sichern auch durch eine Reaktionszeit von maximal 2 Stunden die schnelle Behebung von Störungen.“

Christian Czech,
Leiter Netzwerk bei STAHLGRUBER



Aufgabe

Die STAHLGRUBER GmbH, einer der größten Lieferanten von Autozubehör und -ersatzteilen in Deutschland mit Hauptsitz in Poing bei München, beschäftigt rund 3000 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2009 einen Umsatz von 689 Millionen Euro. Das Sortiment umfasst 500.000 Artikel in Erstausrüsterqualität, die in Deutschland, Österreich, Tschechien und Slowenien in über 70 Verkaufshäusern vertrieben werden. Um die Servicequalität dem wachsenden Erfolg anzupassen und parallel die interne Organisation zu professionalisieren, entschloss sich das Unternehmen zu einer Weiterentwicklung des Netzwerks an den bundesweit 67 Standorten sowie zu einer neuen Contact-Center-Lösung. Diese sollte jeweils für 5 bis 9 Verkaufshäuser ein virtuelles Call-Center mit 2 bis 25 Agenten umfassen.

Eine Unified-Communications-Lösung und 200 Multifunktionsgeräte sollten die vorhandenen 600 Faxgeräte ablösen. Die Wartung der komplexen Gesamtlösung sollte nicht mit eigenem Personal erfolgen, sondern durch Managed Services mit einer vereinbarten Reaktionszeit zur Störungsbehebung.

Lösung

Basis der Lösung ist der konvergente Kommunikationsserver HiPath 4000 mit einer über IP-Netze verteilten Architektur (IPDA) an allen 67 über ein Wide Area Network miteinander verbundenen Standorten in Deutschland. Insgesamt sind daran rund

2000 schnurgebundene und DECT-Schnurlos-Telefone angeschlossen. Über den HiPath Quality Manager kann das System proaktiv gesteuert werden. Die Unified-Communications-Lösung OpenScape Xpressions hat 600 Faxgeräte überflüssig gemacht.

In der Auftragsannahme arbeiten insgesamt 450 Agenten in 9 virtuellen Call-Centern, die für jeweils 5 bis 9 Verkaufshäuser zuständig sind. Kommt es in einer der Niederlassungen zu Anrufspitzen oder einer Störung, übernimmt ein benachbartes Verkaufshaus mit freien Kapazitäten die Bearbeitung der Bestellungen. Der Kunde wird anhand seiner Rufnummer identifiziert und durch eine Schnittstelle zum selbst programmierten ERP-System weitergeleitet. Auf den AS/400-Terminals sieht der Mitarbeiter sofort dessen Kundenakte mit Eingabemaske vor sich.

Die Betreuung der komplexen Lösung erfolgt durch die OpenScale Managed Services: Mit der Beseitigung von Hard- oder Softwarestörungen in der Zentrale und ausgewählten Verkaufshäusern muss innerhalb von 2 Stunden begonnen werden, ansonsten beträgt die Reaktionszeit 4 Stunden.

Nutzen

Mit der neuen Kommunikationslösung wurde die Erreichbarkeit erheblich verbessert und kein Kundenanruf geht mehr verloren. Innerhalb von 15 Sekunden erreichen in der Regel alle ca. 40.000 Anrufer pro Tag die Auftragsannahme. Dadurch hat sich die Wettbewerbsfähigkeit der Stahlgruber GmbH deutlich erhöht und der Umsatz konnte gesteigert werden. Bei Anrufspitzen oder im Fall einer Störung in einem Verkaufshaus übernimmt automatisch sofort ein anderes Call-Center im virtuellen Contact-Center-Verbund die Anrufe, sodass die Erreichbarkeit rund um die Uhr gesichert ist.

Alleine die Ablösung der Faxgeräte in den Verkaufshäusern durch die zentrale Unified-Communications-Lösung spart innerhalb von 3 Jahren rund 700.000 Euro an Anschaffungs- und Wartungskosten sowie an Verbrauchsmaterial ein. Die Betreuung des komplexen Gesamtsystems durch die OpenScale Managed Services reduziert gegenüber einem Eigenbetrieb die laufenden Kosten und stellt die permanente Verfügbarkeit sicher.

„Wir konnten die Erreichbarkeit unserer Auftragsannahme für die Kunden in den Autowerkstätten deutlich verbessern und damit wichtige Wettbewerbsvorteile erringen.“

Christian Czech,
Leiter Netzwerk bei STAHLGRUBER



©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/de/