

CYCOS: DORMA

CYCOS: MIT UNIFIED COMMUNICATIONS IST DORMA AUF DEM WEG ZUM GLOBAL PLAYER

Herausforderung	Zentralisierung und Effizienzsteigerung des Endkundendienstes trotz indirekter Vertriebsstruktur
Technische Lösung	cycos multimedia routing server (mrs), cycos Multimedia Contact Center (MMCC)
Ergebnis	Verbesserte und effizientere Durchführung und Planung des Kundendienstes durch CTI und automatisiertes Reporting

Überblick

Unternehmenshintergrund

Dorma entwickelt und vertreibt in fünf Geschäftsbereichen Technologie rund um die Tür: Türtechnik, Glasbeschlagtechnik, Sicherungstechnik, Raumtrennsysteme sowie Automatic (automatische Schiebetüranlagen). Mit einer Firmenzentrale in Ennepetal beschäftigt die familiengeführte Unternehmensgruppe mit 71 eigenen Gesellschaften in 46 Ländern rund 7.000 Mitarbeiter. Für die Fallstudie wurden ausführliche Hintergrundgespräche mit Dr. Alfred Heimsoth, Group IT Coordinator der DORMA-Gruppe, sowie bei der cycos AG mit Heidi Ganser-Muhs (Corporate Marketing Manager) und Dr. Dirk Leising (Leiter Corporate Development) geführt.

Technologie für Gewerbeimmobilien

Wirtschaftliche Ausgangslage

DORMA befindet sich in einem Prozess des Wandels vom mittelständisch geprägten Familienunternehmen zu einem global führenden Anbieter von Produkten rund um die Tür. Besonders die kommunikationsintensive Vertriebsorganisation muss mit diesem Wandel Schritt halten. „In diesem Zusammenhang lautete eine zentrale Frage der Geschäftsleitung: Wie ist DORMA im globalen Vertrieb eigentlich erreichbar?“, so IT-Koordinator Alfred Heimsoth. Für diese Fragestellung sind zwei Seiten zu betrachten:

Wandel vom Mittelständler zum global führenden Anbieter

Der Vertrieb läuft über alle denkbaren Kanäle, also Distributoren, Fachhändler, Verarbeiter und Direktvertrieb. Die wachsende Komplexität der Produkte und deren integrierter Einsatz erfordern eine immer intensivere Beratung der Kunden und Partner. Hinzu kommt, dass der steigende Kostendruck bei vielen Vertriebspartnern zu Einsparungen bei der Endkundenberatung führt.

Verstärkter Service für Endkunden

„Endkunden können daher DORMA-Produkte von unterschiedlichen Quellen beziehen. Trotzdem wollen sie nur einen Ansprechpartner für Beratung und Unterstützung bei der Problemlösung.“ Um die Erreichbarkeit für Endkunden zu vereinheitlichen, müssen die Gesellschaften auch kommunikationsseitig integriert sein.

Kommunikationsseitige Integration vieler Gesellschaften nötig

Herausforderungen

Die organisatorischen Herausforderungen des Kundendienstes sollten durch eine eigene Contact-Center-Lösung auf der Grundlage einer engen ITK-Integration gelöst werden. Im Einzelnen bedeutete das für DORMA:

Contact Center auf Grundlage von CTI

- ❑ **Erreichbarkeit des Kundendienstes über eine zentrale Hotline:** Bislang hatte DORMA mit verschiedenen Rufnummern für den First- und Second Level Support gearbeitet. In den meisten Fällen wählten die Kunden jedoch direkt die Nummer des ihnen bekannten Second-Level-Mitarbeiters. „Damit waren die Mitarbeiter dort überlastet und es haben sich lange Warteschleifen gebildet. Dieses Problem sollte durch eine zentrale Hotline-Nummer in Verbindung mit intelligenter Rufverteilung gelöst werden.
- ❑ **Einbindung von CRM-Daten:** Um die intelligente Rufverteilung umzusetzen, müssen die eingehenden Telefonate mit weiteren Kundeninformationen angereichert werden. So können beispielsweise durch „VIP-Listen“ langjährige Bestandskunden direkt an den Second Level Support durchgeleitet werden. Den Servicemitarbeitern sollen in einer zukünftigen Ausbaustufe Informationen über anrufende Kunden automatisch aus der CRM-Datenbank angezeigt werden.

Erreichbarkeit über eine zentrale Hotline

Einbindung von CRM-Daten

Anbietersauswahl

Die Contact-Center-Lösung bildete für DORMA also den Ausgangspunkt für die Umsetzung von Unified Communications. Der Lösungsanbieter sollte insbesondere folgende Anforderungen erfüllen:

Anforderungen an den Anbieter

- ❑ **Integration der vorhandenen Siemens TK-Anlage:** Für die Telefonie kommt weiterhin die vor allem in der Zentrale genutzte Siemens-Nebenstellenanlage zum Einsatz. Die nahtlose Integration war einer der entscheidenden Punkte für die Anbieterwahl. Cynos technische und wirtschaftliche Nähe zu Siemens Enterprise Communications erweist sich in diesem Zusammenhang als vorteilhaft¹.
- ❑ **Einbindung der TK-Lösungen von Drittanbietern:** Die technologische Offenheit der cynos-Lösung ermöglicht auch die Integration der TK-Anlagen anderer Anbieter. Die TK liegt in der Verantwortung der in- und ausländischen Töchter – und vor allem zugekaufte Firmen verfügen historisch bedingt über unterschiedliche Lösungen.
- ❑ **Erfahrungen mit der CRM-Integration:** Die Einbindung von SAP-CRM-Anwendungen ist für DORMA eine wichtige Voraussetzung für die effiziente Kommunikation im Kundendienst. Cynos konnte seine Erfahrung durch einen Referenzkunden mit einer ähnlichen Problemstellung untermauern, mit dem sich die Verantwortlichen bei DORMA direkt austauschen konnten.
- ❑ **Kommunikation auf Augenhöhe:** Als Mittelständler war es DORMA wichtig, bei cynos nur einen oder zwei kurzfristig erreichbare Ansprechpartner zu haben. „Wir arbeiten in unseren ITK-Projekten mit kleinen Teams. Mit anderen Anbietern haben wir die Erfahrung gemacht, dass dort sehr große Projektteams den kleinen Teams bei DORMA gegenüber stehen. Da wird der Koordinationsaufwand für uns schnell viel zu groß.“

Integration der vorhandenen Siemens TK-Anlage

Einbindung von Drittanbietern

Erfahrung mit CRM-Integration

Kommunikation auf Augenhöhe

Technische Lösung

Aus den oben genannten Gründen entschied sich DORMA für cynos Multimedia Contact Center (MMCC). Die Lösung basiert technisch auf cynos zentraler UC-Plattform, mrs (multimedia routing software). Die Software

Technologische Basis: cynos mrs

¹ Siemens Enterprise Communications hält 85,21 % der Aktien von cynos.

Suite integriert Voicemail, E-Mail, Fax, SMS und CTI-Dienste und stellt Status- und Teamfunktionalitäten zur Verfügung.

Das MMCC erweitert die Kommunikationskanäle um für Contact Center wichtige Funktionen wie vor allem die automatische Verteilung und Vermittlung eingehender Anrufe. Dies geschieht durch Computer-Telefonie-Integration (CTI).

Funktionalität des Multimedia Contact Center (MMCC)

Umsetzung

„Die Implementierung des ersten Contact Centers auf der Basis von MMCC dauerte inklusive aller Planungen etwa sechs Monate. Die Installation und Einweisung wurde in zwei Schritten von jeweils einer Woche umgesetzt. Für den laufenden Betrieb nach der Umsetzung hat cycos Fernzugriff auf unser Netz. Damit können Probleme ohne einen Servicetechniker vor Ort gelöst werden – das spart uns Kosten und Wartezeiten. Der Support ist gut und flexibel erreichbar“, erläutert Alfred Heimsoth.

Implementierung nahm nur wenige Tage in Anspruch

Bei der Implementierung des zweiten Contact Centers waren einige technische Herausforderungen zu meistern. Zunächst musste die cycos-Implementierung so ausgeführt werden, dass die beiden Callcenter-Verantwortlichen auch jeweils nur ihre Agenten und deren Daten einsehen und anpassen können. Dies erforderte in der Software gewisse Anpassungen. Weiterhin hatte sich durch ein Software Upgrade ein sehr unangenehmer Fehler eingeschlichen: Das System hatte den Besetztstatus der im Contact Center eingesetzten Telefone falsch interpretiert. Zeitweise wurden alle Leitungen als besetzt angezeigt, obwohl dies nicht der Fall war. „Wenngleich dieses Problem nicht sofort gelöst werden konnte, hat die erforderliche Zusammenarbeit zwischen cycos und Siemens als Hersteller der TK-Anlagen gut funktioniert. Die Software wurde entsprechend angepasst und läuft bisher stabil.“

Technische Herausforderungen bei der Umsetzung

Beim Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur unterscheidet DORMA zwischen TK-Grundfunktionen und Mehrwertdiensten: Derzeit betreibt die interne IT-Abteilung die TK-Nebenstellenanlage selbst. „Grundsätzlich ist es jedoch denkbar, den Betrieb einem externen Dienstleister zu übergeben. Dazu werden wir zu einem späteren Zeitpunkt Angebote einholen.“ Dagegen gibt es für Mehrwertdienste wie CTI und Contact-Center-Lösungen eine strikte Präferenz für den Eigenbetrieb. Aufgrund ihrer strategischen Bedeutung für den Kundendienst sowie hoher Flexibilitätsansprüche ist für DORMA eine Auslagerung aktuell keine Alternative.

Grundfunktionen und Mehrwertdienste

Alfred Heimsoth erklärt: „Die Trennung des Betriebs von TK-Anlage und Mehrwertdiensten sprach aus unserer Sicht für einen Anbieter wie cycos. Wir hätten TK-Anlage, CTI- sowie Contact-Center-Lösung auch aus einer Hand beziehen können. Bei einigen Lösungen sind UC-Funktionen sogar direkt im gemeinsam mit der TK-Lösung genutzten Switch integriert. Eine partielle Auslagerung wäre dann aber fast ausgeschlossen.“

Trennung des Betriebs sprach für cycos

DORMA will die zentral erprobte cycos-Lösung auch den ausländischen Gesellschaften empfehlen. „Zum Beispiel weist unsere Tochter in Australien eine recht umfangreiche Serviceinfrastruktur auf. Dort ist ein Einsatz der cycos-Lösung ebenfalls denkbar“, sagt Alfred Heimsoth.

Einführung auch in ausländischen Gesellschaften

Um ein solches globales Rollout umsetzen zu können, arbeitet cycos eng mit lokal präsenten Systemintegratoren wie in diesem Fall T-Systems für Deutschland zusammen. „Unsere globalen Partner verfügen in der Regel

cycos unterstützt internationales Rollout

über eigene internationale Serviceinfrastrukturen oder arbeiten vor Ort mit strategisch ausgewählten Systemintegratoren zusammen“, so Heidi Ganser-Muhs von cycos.

Für die Mehrwertdienste mussten natürlich die finanziellen Mittel für zusätzliche Softwarelizenzen und Hardware freigemacht werden. Diese Mittel stehen zum einen über die budgetierten Callcenterlösungen bereit. Zum anderen werden Funktionalitäten wie Voice und Fax, die bislang durch TK-Anlagen zur Verfügung gestellt wurden, in die Mehrwertdienste verlagert. Zusammen mit dem Preisverfall auf dem TK-Markt lässt sich so eine Finanzierung umsetzen.

Finanzierung der Mehrwertdienste

Daher ist es aus Sicht des IT-Koordinators bei der Umsetzung von Unified Communications auch wichtig, eng mit dem Einkauf und der kaufmännischen Leitung zusammenzuarbeiten. Dies sichert im Unternehmen eine breite Unterstützung.

Kaufmännische Leitung sollte eingebunden werden

Ergebnis

DORMA verfolgte mit der Einführung von MMCC im Wesentlichen zwei Ziele. Erstens sollten trotz indirekter Vertriebsstruktur eigene telefonische Service- und Beratungskapazitäten für Endkunden aufgebaut werden. Zweitens sollte die Erreichbarkeit des Kundendienstes standortübergreifend zentralisiert und gesteigert werden. Beide Ziele wurden mit Hilfe der Contact-Center-Lösung von cycos erreicht.

Verbesserung des Kundendienstes

Auf der Grundlage von MMCC wurde eine zweistufige Hotline unter einer zentralen Rufnummer eingerichtet. Die Anrufverteilung an den First- oder Second Level Support erfolgt durch den automatisierten Zugriff der TK-Anlage auf VIP-Listen und CRM-Datenbanken. Für den First Level Support wurde die Vorgabe erreicht, 70 bis 80 Prozent der eingehenden Anrufe zu bearbeiten. Dadurch wird der Second Level Support von Routineanrufen entlastet und kann sich besser seinen spezialisierten Aufgaben widmen.

Vereinheitlichte Erreichbarkeit und Entlastung des First Level Supports

Die Möglichkeiten des digitalen Reportings haben schließlich zu einer transparenten und planbaren Organisation des Kundendienstes geführt. „Wir können nun auf einer fundierten quantitativen Basis die Effizienz und Auslastung unseres Kundendienstes analysieren. Diese Möglichkeit versachlicht auch die Personaldiskussion: Ob zusätzliches Supportpersonal benötigt wird, lässt sich nun rationaler darstellen“, schildert Alfred Heimsoth abschließend.

Planbarkeit des Kundendienstes durch digitales Reporting

Fazit

Die Fallstudie zeigt, dass auch das Contact Center Ausgangspunkt der Entwicklung einer Unified-Communications-Strategie sein kann. Bei DORMA werden CTI-Dienste in erster Linie zur Steigerung der Effizienz des Kundendienstes eingesetzt. Die Lösung unterstützt den Kundendienst vor dem Hintergrund des zunehmenden Kostendrucks im indirekten Vertriebskanal. Durch verbesserten und professionellen Service kann DORMA mit Hilfe der cycos MMCC-Lösung direkte Kundenbeziehungen aufbauen und die Endkundenbindung erhöhen. Mit der cycos-Lösung ist DORMA in der Lage, weitere UC-Funktionalitäten nutzerbezogen im benötigten Umfang Schritt für Schritt im Unternehmen einzuführen.

Contact Center als Ausgangspunkt für die UC-Strategie

Die Fallstudie zeigt zudem die spezifischen Herausforderungen eines Mittelständlers auf dem Weg zum globalen Marktführer in einer hoch-

Unterstützung des Unternehmenswachstums

spezialisierten Produktnische. Cynos musste einerseits die technischen und organisatorischen Bedürfnisse des Mittelständlers erfüllen. Gleichzeitig musste cynos eine skalierbare Lösung bieten und mit seiner Serviceinfrastruktur das weltweite Wachstum des aufstrebenden Unternehmens unterstützen können.

Die cynos AG verfügt bei der Entwicklung von Applikationen der Informations- und Kommunikationstechnologie über eine mehr als 20-jährige Branchenerfahrung. Im Jahr 2003 ist Siemens Enterprise Communications als Mehrheitsaktionär eingestiegen. Der Firmensitz befindet sich in Alsdorf bei Aachen, mit weiteren Niederlassungen sowie Entwicklungs- und Servicestandorten in Deutschland und Europa. Insgesamt beschäftigt das Unternehmen rund 230 Mitarbeiter.

Die Installationen von cynos-Lösungen variieren zwischen 50 und 150.000 Nutzern. Das Geschäft mit Mittelstandskunden macht etwa 75 Prozent des Umsatzes aus. Insgesamt hat cynos eine installierte Basis von rund 1,8 Millionen Lizenzen auf 6.500 installierten Servern.

Die zentrale Komponente des Unified-Communications-Portfolios ist cynos mrs (multimedia routing software). Mit der Suite können Voicemail, E-Mail, Fax, SMS und CTI-Dienste sowie Collaboration- und Team-Funktionalitäten (Präsenzstatus, Instant Messaging, Sprach- und Webkonferenzen) direkt im gewohnten Arbeitsumfeld z.B. Microsoft Outlook, Lotus Notes oder auch SAP genutzt werden.

Der Vorteil der cynos Lösung ist die technologische Offenheit, so dass sämtliche gängige TK-Lösungen (VoIP oder TDM) integriert werden können. Weiterhin verfügt Cynos über langjährige Kompetenzen in der Geschäftsprozessintegration, hier vor allem mit SAP. Cynos verfolgt eine indirekte Vertriebsstrategie und arbeitet mit Systemintegratoren wie Siemens, T-Systems (OEM-Abkommen), NextiraOne, Dimension Data, Computacenter und rund 140 weiteren regionalen Vertriebspartnern zusammen.

Kurzportrait: cynos AG

Quellenangabe

Diese Fallstudie ist Bestandteil des Reports „Unified Communications für den Mittelstand? Vorteile, Umsetzung und Praxisbeispiele“, ©Berlecon Research 2008.

Der vollständige Report steht unter www.berlecon.de/ucmittelstand zum kostenlosen Download zur Verfügung.