Lösung von Profis für Profis

BASF Coatings optimiert Kundenservice mit Call Center Lösung von Cycos

Die BASF Coatings AG zählt zum international tätigen Unternehmensbereich Coatings der BASF-Gruppe. Der Unternehmensbereich erzielte im Jahr 2004 weltweit einen Umsatz von rund 2 Milliarden Euro. Der Bereich Coatings entwickelt, produziert und vermarktet ein hochwertiges Sortiment innovativer Fahrzeug-, Autoreparatur- und Industrielacke sowie Bautenanstrichmittel und bietet dementsprechende Beschichtungsverfahren an.

Ökoeffiziente Wasser-, Pulver- und High-Solid-Lacke sowie strahlenhärtende Lacke spielen dabei eine besondere Rolle. In Brasilien nimmt das Unternehmen mit dem seit Jahren erfolgreichen Geschäft mit Bautenanstrichmitteln die führende Marktstellung ein. Die BASF ist im Arbeitsgebiet Coatings weltweit hervorragend positioniert und verfügt über eine starke Marktstellung in Europa, Nord- und Südamerika sowie der Region Asien/Pazifik, unter anderem mit eigenen Gesellschaften in Australien, China, Indien, Japan und auf den Philippinen. Im Internet findet man die BASF Coatings unter www.basf-coatings.de

In Deutschland hat das Unternehmen seinen Sitz in Münster und ist Partner aller großen Automobilhersteller. „Die konsequente Ausrichtung auf den Kundennutzen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Zusammenarbeit einerseits zu den Automobilproduzenten direkt, andererseits zu den vielen Werkstätten, die Autoreparaturlacke einsetzen“, erklärt Berthold Eidecker vom Information Management der BASF Coatings AG, die führende Marktposition. In Sachen Kundenservice setzt das Unternehmen auf eine Lösung von Cycos. Eidecker: „Heute sind leistungsfähige IT-Systeme und -Instrumente unverzichtbar. Deshalb haben wir zur Implementierung unserer Call Center in Europa, die auf dem Customer Relationship Management (CRM) von mySAP beruhen, einen CTI-Partner gesucht. Er sollte einerseits in der Lage sein, eine standardisierte Lösung für unsere Call Center Standorte mit ihren unterschiedlichen Telefonanlagen anzubieten, andererseits auch eine perfekte Integration zwischen Telefonanlage und mySAP CRM ermöglichen. Mit der Firma Cycos haben wir einen professionellen Partner gefunden, der unser ehrgeiziges Projekt erfolgreich unterstützt hat.“

Kern des Projektes sind sogenannte Kunden Service Center der BASF Coatings. Hier erhalten Kunden das komplette Service-Paket, von der Bestellabwicklung bis zu kaufmännischen Anliegen – und das alles am Telefon. Nach einem erfolgreichen Pilotversuch in Frankreich sind die Service Center nun in sieben weiteren europäischen Ländern und Regionen am Start, und zwar in Spanien, Österreich, Schweiz, Deutschland, Belgien, in den Niederlanden sowie in Skandinavien. Wenn heute ein Kunde im Service Center anruft, identifiziert das CRM-System dank der integrierten Cycos-CTI den Anrufer anhand seiner Telefonnummer. Es zeigt dem Mitarbeiter am Bildschirm daraufhin automatisch die wichtigsten Kunden-Daten einschließlich der zuletzt erteilten Aufträge an. So ist der Mitarbeiter bereits perfekt informiert noch bevor er in den persönlichen Telefonkontakt einsteigt und ist damit ein kompetenter Ansprechpartner. Die Weiterleitung eingehender Gespräche erfolgt dabei in Abhängigkeit von Qualifikation, Fähigkeiten und Auslastung der Mitarbeiter, so werden die Produktivität und Effizienz der Service Center optimiert. Diese CRM-Lösung ist hochgradig integriert in die übrige SAP-Landschaft der BASF Coatings, d.h. alle Daten liegen den Mitarbeitern zeitgleich vor und Doppelarbeit wird vermieden. Das System optimiert die Servicequalität - und somit auch die Kundenbeziehungen - in allen Phasen, weil es durchgängige Prozesse garantiert. Die Call Center-Lösung von Cycos hat sich als preisgünstige Alternative erwiesen, den Kommunikationsanforderungen kleinerer Unternehmenseinheiten und Tochtergesellschaften der BASF Coatings Rechnung zu tragen und zugleich übergreifend eine Professionalisierung des Kundenkontaktes mit SAP CRM zu realisieren.

„Bei diesem internationalen Projekt konnten wir unsere Stärken voll ausspielen. Innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens haben wir eine Call Center-Lösung an acht europäischen Standorten mit TK-Anlagen von insgesamt vier verschiedenen Herstellern und unterschiedlichen Ansprechpartnern realisiert. Mit der nativ integrierten Echzeitanzeige im SAPGUI bei SAP CRM, also der so genannten „Freies Warten"-Funktion, verfügt das System zudem über ein Alleinstellungsmerkmal. Das zeigt, dass wir mit unserer Strategie, konsequent auf die Multi-PBX-Fähigkeit unserer Produkte zu setzen, völlig richtig liegen", so Jan Krüger, der als Projektleiter bei der Cycos AG für die Umsetzung der Lösung verantwortlich zeichnete.

„Mit der Firma Cycos haben wir einen professionellen Partner gefunden, der unser ehrgeiziges Projekt erfolgreich unterstützt hat", Berthold Eidecker, Information Management der BASF Coatings AG

Cycos AG • Headquarter
Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf / Germany
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100
www.cycos.de
sales@cycos.de

Cycos France SAS
41, rue de l'Alma
92400 Courbevoie / France
Tel./Fax +33-(0)146 - 35 28 00

Cycos AG • SAP Competence Center
Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf / Germany
Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Cycos AG
Wilhelm-Haas-Str. 6
70771 Leinfelden-Echterdingen
Germany
Tel. +49-(0)711 - 3060-0
Fax +49-(0)711 - 3060-140

© 2005 Cycos AG - Stand April 2005
mrs ist eingetragenes Warenzeichen der Cycos AG.
Alle erwähnten Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen der erwähnten Hersteller.
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

cycos
www.cycos.de