MicroNova
Technology Intelligence

IT-Management

Otto-Bereich ‚Corso' – findet ManageEngine gut!

„SupportCenter Plus ist ein echter Gewinn für uns. Über die Ticketnummer wird der komplette Schriftverkehr dem Vorgang zugeordnet. Wir müssen nicht mehr umständlich suchen und können unsere Anfragen dank der Standardvorlagen viel schneller bearbeiten."

– Oliver Matthiesen,
Abteilungsleiter B2B Outlets
& Customer Service,
Otto GmbH & Co KG

Die Otto Group ist eine weltweit agierende Handels- und Dienstleistungsgruppe mit rund 53.800 Mitarbeitern und 123 Unternehmen in mehr als 20 Ländern Europas, Nord- und Südamerikas sowie Asiens. Im Geschäftsjahr 2012/13 wurde ein Umsatz von 11,8 Milliarden Euro erwirtschaftet. Die Otto GmbH & Co KG vertreibt über den Corso Restposten-Großhandel u.a. auf www.corso.de ihre Überhänge und Restposten, vor allem Textilien, Schuhe sowie Heimtextilien an B2B-Kunden.

Die Ausgangslage – Wunsch nach mehr und besser strukturierten Informationen

Der Online-Shop www.corso.de des Corso Restposten-Großhandels ist eine B2B-Plattform für gewerbliche Handelskunden. Eine eigene Support-Abteilung leistet professionelle Unterstützung. Die Bandbreite der Anfragen ist groß und reicht von Standardanfragen zur Registrierung, zum Portal, zum Versand oder zu Reklamationen über die Bearbeitung technischer Aufgaben etwa in Bezug auf die Website bis hin zu Fragen zur Rechnungslegung. Alle diese Support-Anfragen bearbeitet das Support-Team von Corso „in house". Standardanfragen übernimmt der First Level, komplexere Anfragen ein Second Level Support und Themen der Fachabteilungen der Third Level.

Bis 2012 fand der Kunden-Schriftverkehr des Service-Teams über das E-Mail-Programm Outlook statt. Schwierig war insbesondere der Zugriff auf historische Daten; Kundenaussagen zu Bestellvorgängen ließen sich über die vorhandenen Systeme so teilweise nicht nachvollziehen. Corso erkannte, dass ein System mit mehr Fähigkeiten sich direkt positiv auf die Geschäftsentwicklung auswirken würde. Deshalb beschloss der Fachbereich, ein professionelles Tool für den Helpdesk, Support und Service einzuführen, einschließlich Self-Service-Komponenten.

Die Lösung – ManageEngine SupportCenter Plus

Ein erstes Markt-Screening im Jahr 2012 brachte zehn potenzielle Kandidaten für eine professionelle Support- und Service-Lösung hervor. Drei davon kamen in die engere Wahl, einer davon war SupportCenter Plus von ManageEngine. Ein Mitarbeiter des DACH-Vertriebspartners MicroNova führte den Verantwortlichen von Otto das Tool in einer Online-Demo vor. Schon während dieser ersten Präsentation überprüfte das Otto-Team durch individuelle Fragen genau, ob das Produkt für die Anforderungen des Unternehmens und seiner Kunden geeignet ist.

Die ManageEngine-Lösung hielt der Prüfung stand: „Wir waren schnell davon überzeugt, dass SupportCenter Plus das ist, was wir für Service, Support und Helpdesk brauchen. Das Tool lässt sich schnell ausrollen und in die vorhandene Umgebung integrieren. Darüber hinaus ist es äußerst anwenderfreundlich. Auch neue Mitarbeiter lassen sich schnell in die Handhabung einweisen. Und es bietet die ersehnte Historien-Funktion“, erläutert Oliver Matthiesen, bei Corso verantwortlich für den Bereich B2B Outlets & Customer Service. Auswahlprozess, Installation und Inbetriebnahme verliefen flink. Zwei Workshops von MicroNova im Februar 2013 unterstützten beim Kick-off und der Klärung offener Fragen.

Das Ergebnis – definierte Eskalationsstufen und schnelle Bearbeitung

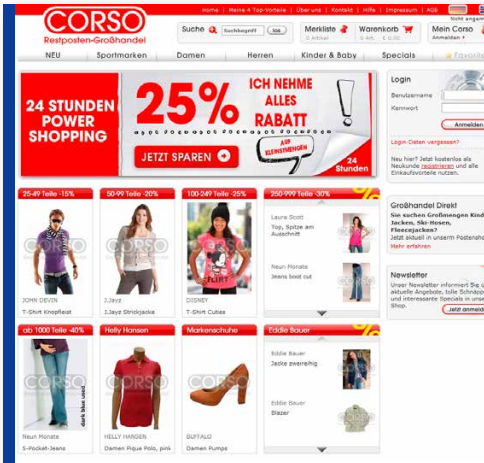
Die zehn Support-Mitarbeiter nutzen SupportCenter Plus seitdem erfolgreich, um Corso B2B-Kunden z. B. bei Registrierung, Erstbestellung, Reklamation und Sendungsauskunft zu unterstützen. Dabei können Anfragen direkt über den Online-Shop erstellt werden, die in der Folge automatisch ein Ticket auslösen. Des Weiteren bietet das Unternehmen eine Telefonhotline an. Häufige Fragen und Antworten hinterlegt das Team direkt im Online-Shop als FAQ. Die Support-Mitarbeiter betreuen auf diese Weise etwa 2.000 aktive Kunden aus aller Welt.

Als größten Pluspunkt empfindet das Corso-Team die Zeitersparnis durch das neue Tool. Insgesamt 130 Vorlagen – unterteilt nach Sprache und nach Kategorien – erlauben es dem Support-Team, Fragen schnellstmöglich zu beantworten. Die TOP 20 der Antworten sind gesondert gekennzeichnet, damit die Mitarbeiter sie noch schneller finden. Das Ziel: Alle Anfragen sollen innerhalb von nur sechs Stunden mit einer ersten Lösung bedient werden – und dabei ist nicht die automatische Systemantwort gemeint. Für die finale Bearbeitung eines Tickets sieht Corso maximal drei Werktage vor. Dauert es länger, sendet das Tool eine Eskalationsmeldung an den Supervisor, der so Maßnahmen ergreifen kann.

Daneben gefallen die zahlreichen flexiblen Reports. Derzeit besteht ein Set von etwa 20 Berichten. Die Reports dienen auch dazu, um den Fachbereichen belegbares Feedback zu geben und so Handlungsempfehlungen abzuleiten. „Die Reports haben so ihren Teil dazu beigetragen, dass wir die Performance unseres Online-Shops verbessern konnten“, bestätigt Matthiesen.

Fazit – professioneller Kunden-Support und -Service dank ManageEngine

Seit dem Systemwechsel fällt den Mitarbeitern ihre Tätigkeit nicht nur leichter, sie können auch professioneller mit Anfragen umgehen, da ihnen mehr und einfach nutzbare Informationen zur Verfügung stehen. Davon profitiert die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter und damit auch das gesamte Geschäftsmodell – IT-Business-Alignment at its best mit ManageEngine!



Otto GmbH & Co KG:

- Branche: Handel
- Mitarbeiter: ca. 53.800 (2013)
- Unternehmenssitz: Hamburg

Kundennutzen:

- Robustes, zuverlässiges System
- Kann große Mengen an Tickets handhaben
- Standards machen Corso-Mitarbeiter schnell
- Nachvollziehbare Historie von Anfragen

MicroNova AG
Unterfeldring 6
D-85256 Vierkirchen
Telefon: +49 8139 9300-456
Fax: +49 8139 9300-80
sales-ManageEngine@micronova.de

© Copyright 2013 MicroNova AG. Alle Rechte vorbehalten. Mit diesen Angaben werden keine Eigenschaften zugesichert.
Die verwendeten Bezeichnungen und Namen sind Warenzeichen oder Handelsnamen ihrer jeweiligen Eigentümer.