

# Effizientes Endkundenmanagement

## SELLBYTEL GROUP setzt OMNITRACKER im Bereich hochwertiger Konsumgüter ein

### SELLBYTEL GROUP GMBH

#### Branche:

Customer Management

#### Dienstleistungen:

Vertriebsdienstleistungen,  
Customer-Care- und  
Help-Desk-Lösungen

#### Mitarbeiter:

4.000 / 23 Standorte weltweit



### Fazit

„Die hohe Flexibilität des OMNITRACKERS, vorhandene, unterschiedliche Prozessstrukturen abzubilden und zu integrieren, war ein Hauptgrund für SELLBYTELS Entscheidung, das OMNITRACKER ITSM Center einzusetzen“.

Christoph Thieme,  
Managing Director  
SELLBYTEL GROUP GmbH

### Aufgabenstellung

2008 konnte die SELLBYTEL GROUP das europaweite Endkundenmanagement eines führenden Anbieters von Produkten und Lösungen aus den Bereichen Druck und digitale Bildverarbeitung übernehmen. Als Single Point of Contact (SPOC) sollte SELLBYTEL zukünftig die Anfragen von mehr als 50 Mio. Privat- und Geschäftskunden über verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, SMS, Chat) betreuen. Das erfordert die Bearbeitung von ca. 40 Mio. Seriennummern, 4 Mio. Adressen sowie mehr als 800.000 Produktbeschreibungen. Darüberhinaus sollten die Dienstleistungen zentralisiert, die Vielfalt der verwendeten Tools reduziert, zugleich jedoch auch die Muttersprachlichkeit in Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Niederländisch, den nordischen und osteuropäische Sprachen berücksichtigt werden.

### Umsetzung & Implementierung

SELLBYTEL implementierte ein Team, das alle technischen Anfragen, Störungsmeldungen und Garantieabwicklungen im Backoffice-Bereich übernimmt. Um die Sprachanforderungen zu erfüllen, wurden muttersprachliche Spezialisten an verschiedenen europäischen Standorten in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Spanien und Tschechien rekrutiert und ausgebildet. SELLBYTEL wurde komplett in das Kundennetzwerk integriert, die Teams können mittels Remote Management jederzeit auf benötigte Informationen, Strukturen und Abläufe zugreifen und so die Effizienz der zu verantwortenden Dienstleistungen nachhaltig steigern.

### Lösung

Mit dem OMNITRACKER ITSM Center wurde eine einheitliche, standortübergreifende Lösung gefunden, die eine schnelle Einarbeitung der Service Desk-Mitarbeiter(innen) ermöglichte und ein Höchstmaß an sinnvoller Prozessautomatisierung (Computer Telephony Integration, E-Mail, Web-Services) bietet. Weiterhin konnten die notwendigen Anpassungen schnell umgesetzt und Prozesse und Workflows nach Kundenwünschen abgebildet werden. „Die hohe Flexibilität des OMNITRACKERS, vorhandene, unterschiedliche Prozessstrukturen abzubilden und zu integrieren, war ein Hauptgrund für SELLBYTELS Entscheidung, das ITILv3-konforme OMNITRACKER ITSM Center einzusetzen“, resümiert Christoph Thieme, Geschäftsführer der SELLBYTEL in Nürnberg. Dieses wurde mit einem Produktivsystem mit 215 gleichzeitig angemeldeten Nutzern

(Concurrent User) realisiert, das über einen Interface-Server mit dem vorhandenen SAP-System kommuniziert und so Kunden- und Gerätedaten zeitnah synchronisiert. Daneben existieren eine Konfigurations- und Testumgebung zur beständigen Weiterentwicklung der Lösung und zum verzugslosen Integrieren neuer Prozessbausteine. Mehr als täglich 4.000 zu behandelnde Endkunden-Tickets erfordern eine effektive Handhabung der verwendeten Formulare und eine optimierte Abfolge aller Prozessschritte. Die verwendete ITSM-Schablone wurde deshalb hinsichtlich Informationsgehalt und -anordnung besonders angepasst.

### Aktivierung

Die Implementierung des OMNITRACKER ITSM Centers, die Anpassung der Prozessschablonen, die Integration der Schnittstellen und die Erstellung der Reports erfolgten termingerecht gemäß den Anforderungen der verschiedenen Projektphasen. Diese berücksichtigen in der Phase 1 die Einführung des OMNITRACKERS in Deutschland, in der Phase 2 in den anderen europäischen Standorten und in der Phase 3 die Implementierung spezieller Prozesse, wie z.B. das automatisierte Personal-Dispatching ausgewählter Servicepartner. Durch die Zentralisierung der Dienstleistungen entstanden erstmals europaweit einheitliche Prozesse, die dem Auftraggeber eine Vergleichbarkeit der Dienstleistungen aus den verschiedenen Ländern ermöglichen.

Die hohen Service- und Sicherheitsanforderungen des Kunden können ausnahmslos erfüllt werden. Mehr als 98% aller Anfragen werden inzwischen im ersten Kontakt bearbeitet und erfolgreich abgeschlossen. Durch die Konsolidierung der verschiedenen länderspezifischen Lösungen werden zudem deutliche Kostenersparnisse erzielt.

„Die hohe Flexibilität des OMNITRACKERS unterstützt im hervorragenden Maß die Weiterentwicklung unseres Dienstleistungsangebots“, sagt Christoph Thieme. Ziel ist die Schaffung eines vollständigen Product Lifecycle-Managements, das alle Phasen – vom Verkauf, über die Nutzung bis zur möglichen Wiederaufarbeitung nicht mehr benötigter Geräte – umfasst und mit dem OMNITRACKER gesteuert wird.



Email: [sales@omninet.biz](mailto:sales@omninet.biz)  
Web: <http://www.omninet.biz>