

# Presseinformation

Call-Center online anbinden mit neuem Modul von IconParc



## Call-Center-Integration für mehr Effizienz und Service im Kundendienst

München/Ulm, 20. September 2006 – **IconParc, der Münchner Spezialist für IT-Lösungen, präsentiert sein neues Modul CallCenter, mit dem Call-Center-Services vollständig über das Internet abgewickelt werden können. Das Modul stellt eine Erweiterung der eBusiness Suite dar. Vorteil für das Kunden-Unternehmen: Die Errichtung einer extra Plattform für Call-Center-Dienste entfällt. Bei der Karl Gröner GmbH in Ulm ist das Modul bereits erfolgreich im Einsatz.**

Im Online-Handel ist der Bedarf an intensivierter Kunden-Kommunikation via Call-Centern in den letzten Jahren immer größer geworden. Der Kunde soll dort abgeholt werden, wo er oftmals aufgibt: Bei der Bedienung eines Online-Shops oder bei Fragen zu Produkten und Dienstleistungen, die das Unternehmen im Web präsentiert. Doch manchmal gelangen auch die besten Hilfeseiten an ihre Grenzen, denn schließlich birgt jeder Fall individuelle Anforderungen. Dann ist der persönliche Kontakt für den Kunden das Mittel der Wahl, um schnelle, kompetente Hilfe zu erhalten. Das Call-Center ist hier die wichtigste Schaltstelle des Unternehmens, um das Serviceangebot nach außen hin zu demonstrieren und die Kundenbindung zu verbessern. Dennoch steht jedes mittelständische Unternehmen, das sein Call-Center auch für seinen Auftritt im Internet beschäftigt, über kurz oder lang vor der Frage, wie es diese Kommunikations- und Geschäfts-Prozesse effizient und kostensparend gestalten kann. In dieser Situation ist es sinnvoll, die Online-Anbindung einer Call-Center-Software an eine bereits bestehende Handelsplattform oder einen Webshop in Erwägung zu ziehen. Eine zielsichere Methode, die Kunden des Unternehmens noch besser und enger an den Online-Auftritt heranzuführen und die damit verbundenen Geschäftsprozesse zu straffen.

## **Kostengünstige Lösung**

IconParc hat hier mit einer einfachen Neu-Komponente seiner eBusiness Suite genannten Software eine rationelle, schnell implementierbare Möglichkeit geschaffen, welche die Installation einer speziellen Call-Center-Plattform überflüssig macht. Somit brauchen die Call-Center-Agenten im Unternehmen nicht extra auf eine neue Software trainiert zu werden, was neben der Kostenersparnis nicht zuletzt bei den Mitarbeitern großen Anklang findet. Außerdem erhöht es die Durchdringung und Akzeptanz des bestehenden Auftritts innerhalb der Firma, wenn Webshop oder Plattform durch die Call-Center-Funktionalität noch umfassender und intensiver im Unternehmen genutzt wird.

Bei der Karl Gröner GmbH, einem der großen Fachhändler im Bereich Werbetechnik aus Ulm, läuft die eBusiness Suite als erfolgreiche B2B-Plattform seit Jahren im Produktivbetrieb ([www.groener.de](http://www.groener.de)). Seit Mai 2006 wird nun auch CallCenter eingesetzt. „Wir wollten auch die Kunden enger an unseren Webshop heranführen, die bis jetzt vor der Benutzung oftmals zurückgeschreckt sind“, erklärt Bernd Gröner, Geschäftsführer der Karl Gröner GmbH, seinen strategischen Schritt. „Jetzt benutzen unsere Mitarbeiter beim Kundenkontakt am Telefon ebenfalls den Webshop, um Registrierung, Beratung oder Bestellung mit dem Kunden gemeinsam durchzuführen. Die Integration von CallCenter soll letztlich die Hemmschwelle der Kunden senken, die vielen Vorteile unseres Online-Angebots auch wirklich wahrzunehmen.“

## **Telefonische Betreuung baut Berührungängste ab**

Wenn ab sofort ein Kunde im Call-Center von Gröner anruft, identifiziert ihn der Agent über die Suche nach Namen, Adresse, Kundennummer oder auch über die Suche nach dem zuständigen Ansprechpartner bei Gröner. Die Daten werden am Telefon abgeglichen. Sollte die Suche kein Ergebnis gebracht haben, erfolgt eine telefonische Registrierung des Kunden und seines Ansprechpartners im Webshop. Danach kann der Mitarbeiter aus dem Customer Service eine Bestellung durchführen, indem er sich mittels einer superSessionID in den individuellen Zugang des Kunden zum Online-Shop einloggt. Da der Gröner-Webshop mit dem Warenwirtschaftssystem (WWS) des Unternehmens online verbunden ist, kann der Gröner-Mitarbeiter aktuelle Auskünfte aus dem WWS über Warenbestand oder Bestellkonditionen erteilen und gegebenenfalls die Preise verändern. Außerdem besitzt das Call-Center spezifische Zugangsrechte für den Webshop, so dass der Customer Service sämtliche Daten der Kunden direkt im Webshop verwalten. Bei Bedarf können für das Call-Center noch spezielle Eingabefelder zugeschaltet werden.

## Effizienzsteigerung durch Online-Anbindung

Abgesehen von der extremen Effizienzsteigerung im Bestell- und Abrechnungsprozess und der Freisetzung der Call-Center-Mitarbeiter für Beratungsleistungen sind die Vorteile für die Kunden von Gröner deutlich erkennbar: Sie werden im Call-Center telefonisch registriert und können danach jederzeit auch online bestellen, ohne erneuten Registrierungs-Aufwand. Nach Abschluss der Bestellung durch den Agenten erhält der Kunde per E-Mail eine Bestellbestätigung und kann online seinen Bestellstatus einsehen. Das senkt die Fehlerquoten im Bestellprozess, denn falsche Angaben können sofort gemeldet werden. Zukünftig entscheidet der Kunde frei darüber, ob er lieber selbst direkt im Webshop bestellt oder den Weg über das Call-Center wählt. Seine sämtlichen Bestellungen werden in jedem Fall in einer Bestellhistorie im Webshop zusammengefasst. Das ist neu, denn vorher konnten die telefonischen Bestellungen nur über das WWS verwaltet werden.

## Outsourcing ohne Probleme

Bei allen Vorzügen, die CallCenter für die „Kundenkontakt-Zentren“ in einem Unternehmen bietet - eine einfache Online-Anbindung erleichtert natürlich auch die vollständige Auslagerung des Call-Centers an einen externen Anbieter. Der Einarbeitungsaufwand für den Webshop ist hierbei gering, da er eine leichte und ergonomische Bedienbarkeit aufweist.

### Kurzprofil Karl Gröner GmbH

Seit seiner Gründung 1946 ist das mittelständische Familienunternehmen Karl Gröner ein Fachhändler im Bereich Werbetechniker-Bedarf. In den letzten Jahren hat sich das Unternehmen zudem als Werbeteextilien-Distributor auf dem deutschen Markt etabliert. Zu seinem Kundenkreis zählen Werbetechniker, Siebdrucker, Textildrucker und Messebauer sowie Industrie und Einzelhandel.

Am 29. und 30. September 2006 findet in Weißenhorn bei Ulm die Gröner Open House Fachmesse für Werbetechnik statt.

### Kontaktinformationen

Robert Schnirch  
Gröner Werbeleiter  
Tel. +49(731) / 3982-256  
Tel. +49(731) / 3982-263  
rschnirch@groener.de

### **Kurzprofil IconParc GmbH**

Die IconParc GmbH aus München ist ein eBusiness Spezialist, der Unternehmen mit Lösungen aus einer Hand noch erfolgreicher werden lässt. Seit 1997 realisiert IconParc eBusiness Lösungen und bietet das gesamte Leistungsspektrum bestehend aus Software, Beratung, Implementierung und Support an. Auf diese Weise unterstützt IconParc Unternehmen dabei, ihr Profil durch intelligente und individuelle Weblösungen zu schärfen und somit einen Wettbewerbsvorsprung zu erzielen. Mit der IconParc eBusiness Suite optimieren Unternehmen ihre Marketing-, Verkaufs- und Einkaufsprozesse und erzielen somit erhebliche Wettbewerbsvorteile. Messbare Erfolge wie hohe Online-Umsätze, Kosteneinsparungen, verbesserte Kundenbindung, Steigerung der Prozessqualität, Verbesserung von Kommunikation und Informationsfluss überzeugen unsere Kunden nachhaltig. Marktführende Unternehmen haben sich für IconParc entschieden. Vertrauen auch Sie auf innovative, nahtlos integrierte eBusiness Lösungen von IconParc in den Bereichen eCommerce, eDemand, eProcurement, Catalog Management, Content Management, Portale, Marktplätze, Online Produkt-Konfiguration sowie eCRM.

### **IconParc Referenzen**

#### **EURONICS Deutschland eG**

[www.euronics.de](http://www.euronics.de), \*.com

[www.redzac.de](http://www.redzac.de), [www.megacompany.de](http://www.megacompany.de), [www.masters-online.de](http://www.masters-online.de)

#### **Funkberatering reg. Gen.m.b.H.**

[www.redzac.at](http://www.redzac.at)

#### **Karl Gröner GmbH**

[www.groener.de](http://www.groener.de)

#### **ratioform Verpackungsmittel GmbH**

[www.ratioform.de](http://www.ratioform.de), \*.at, \*.ch, \*.it, \*.es,

#### **schweitzer Buchhandelsgruppe oHG**

[www.schweitzer-online.de](http://www.schweitzer-online.de)

#### **Siemens AG**

Mehrsprachige weltweite Intranetlösungen zur Konfiguration von Stromversorgungsanlagen

### **Kontaktinformationen**

#### **IconParc GmbH**

Sophienstraße 1

80333 München

Tel 089.15 90 06\_10

Fax 089.15 90 06\_19

[info@iconparc.de](mailto:info@iconparc.de)

[www.iconparc.de](http://www.iconparc.de)

Diese Presseinformation ist auch unter [www.iconparc.de](http://www.iconparc.de) verfügbar.