

## Presstext

**Serviceabläufe mit Actricity CRM Portal neu organisiert:**

# proLogistik erreicht deutliche Leistungssteigerung im Softwaresupport

*Endlich eine strukturierte Callbearbeitung: Innerhalb weniger Monate konnte das Dortmunder Systemhaus proLogistik GmbH & Co KG die Zahl offener Software-Supports von über 300 auf konstant unter 200 senken - bei gestiegener Kundenzahl. Ein Grund war das webbasierte Actricity CRM und AfterSales Portals, mit dem proLogistik den Softwaresupport von der Hotline bis zum 3rd-Level-Support durchgängig neu organisierte. Die Kunden reagierten mit viel Lob.*



**Rotkreuz, 28.10.2009** – proLogistik ist einer der bekanntesten Anbieter auf dem Markt für Systeme der Intralogistik. Das Dortmunder Familienunternehmen entwickelt, produziert und vertreibt seit 1983 Soft- und Hardware-Komplettlösungen für die Lagerverwaltung und Materialflusssteuerung. Etwa 330 Kunden im In- und Ausland arbeiten mit den proLogistik-Branchenlösungen, darunter bekannte Lebensmittel-, Nonfood- und Baustoffgroßhändler mit umfangreichen logistischen

Prozessen. Europaweit sind in rund 500 Lägern proLogistik-Lagerverwaltungssysteme installiert. Seit 1983 wurden außerdem über zehntausend Hardwarekomponenten verkauft.

Doch die Leistungen sowohl im Software- als auch im Hardwaresupport hinkten zunehmend hinterher. Hauptgrund war die traditionelle Erfassung und Bearbeitung der Fälle, die den Mitarbeitern viel persönliche Sorgfalt, Erinnerungsvermögen und Flexibilität abverlangte.

### **Fälle wurden übersehen oder mehrfach angelegt**

Rund 60 Software Supporte und Reparaturen laufen täglich im Support-Center der proLogistik auf. Früher wurden sie „mittelstandtypisch“ in einer immer länger werdenden Excelliste erfasst und verwaltet. Dort konnten sie im Lauf der Zeit schon mal aus dem Blickfeld geraten, oder Fälle wurden versehentlich doppelt und dreifach angelegt, wenn der betreffende Kunde mehrfach bei seinen proLogistik Ansprechpartnern anrief. Gelegentlich wurden aus mehreren Anfragen Ticketblöcke erstellt, die oft zu spät und dann am Stück abgearbeitet wurden.

Zu Verzögerungen konnte es kommen, wenn zuständige Mitarbeiter fehlten oder andere Fälle spontan vorgezogen wurden. Eine vorausplanende Projektierung aufwändiger Supporte fand praktisch nicht statt. „Wir konnten zwar immerhin gut 60 Prozent unserer Servicefälle

problemlos innerhalb einer Woche abwickeln, aber es gab zu viele Tickets, die zu lange liegen blieben oder im Extremfall sogar vergessen wurden“, schildert Peter Haubold, Leiter Servicecenter Hard- und Software, die unbefriedigende Situation. Genau ließ sich die Leistungsfähigkeit des Service-Bereichs nicht messen: „Auswertungen waren ohne Datenbank naturgemäß nicht möglich.“

Schließlich beschlossen die proLogistik-Geschäftsführer Heidi und Jörg Kühnert, eine moderne datenbankbasierte Service-Software anzuschaffen. Auswahlleiter Peter Haubold informierte sich dazu über das Internet und Fachmagazine. Sieben Hersteller von Servicedatenbanken lud er zu ausführlichen Präsentationen ein. Der Fokus lag dabei auf der zusätzlichen Abdeckung von Repair-Center-Prozessen. Im Beisein der künftigen Anwender wurden die Hersteller dann mit dem „70-Punkte-Anforderungskatalog“ von proLogistik konfrontiert.

### **Webfähigkeit wurde Hauptkriterium**

Im Lauf der Präsentationen kristallisierte sich eine neue Anforderung heraus: „Wir merkten, dass wir ein webbasiertes System brauchten, um die Kunden unkompliziert einzubinden“, erklärt Peter Haubold. Am Ende machte dann das CRM & After-Sales Portal von Actricity das Rennen, das neben Web-Technologie auch die beste funktionale Abdeckung und eine automatisierten Aufgabenverfolgung bieten konnte. „Actricity konnte als einziger Anbieter Grafiken direkt in die Textfelder eines Tickets einbetten. Die Kunden senden uns oft Screenshots oder Dateien zur Verdeutlichung der gemeldeten Support-Fälle. Früher mussten die Kollegen bei der Bearbeitung umständlich zwischen verschiedenen Dateiablagen hin- und herspringen, um die notwendigen Informationen zu suchen“, erklärt Haubold.

Nach sechs Monaten ging der neue, workflow-gestützte Softwaresupport an den Start. „Eine sportliche Leistung, wenn man die aufwändige Übertragung der über 300 offenen Fälle und circa 1.500 Stammdaten bedenkt“, findet Peter Haubold. Das Portal deckt nunmehr den gesamten Prozess von der Neuanlage eines Falls bis zum Abschluss von Projekten im 3rd-Level-Support ab. Kunden können neue Tickets – als dritter Weg neben Telefonaten und Emails - jetzt auch per Internet Webportal erzeugen. Sie werden dort automatisch über ihre Callnummer benachrichtigt und haben außerdem die Möglichkeit, dem offenen Ticket zusätzliche Informationen anzufügen oder den Bearbeitungsstatus zu verfolgen. Am Ende können sie ein generelles Feedback in das Ticket eintragen. „Wir geben dem Kunden damit die Gelegenheit, unsere Leistung zu bewerten“, sagt Peter Haubold. „Denn wir wollen nah am Kunden sein, um Verbesserungspotential zu erkennen und umzusetzen, wir wollen den Service-Gedanken leben.“ Parallel dazu ermöglicht das Portal nützliche Auswertungen für Planung und Vertrieb.

Im zweiten Durchgang wurde inzwischen auch mit der Neuorganisation des Hardware Repair Centers begonnen. Die Vereinnahmung der Reparaturen und die Reparaturauftragsverwaltung laufen bereits über das Portal, künftig sollen auch Kostenvoranschläge und Rechnungen direkt mit dem System erzeugt werden. Die Einbuchung der täglich etwa 20 Reparaturen soll jeweils nur Sekunden dauern. Dazu wurde die Portal-Datenbank auf Massenverarbeitung ausgelegt. „Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer je Reparatur soll nur fünf Tagen dauern“, so Peter Haubold.

### **Kunden sparen eigene Hardwareverwaltung**

Ein Hauptnutzen für die mittelständischen proLogistik-Kunden sei der stets aktuelle Überblick: „Die Kunden sehen zum Beispiel sofort, welche Hardware sie von uns haben, welche davon in Reparatur ist und wie der Status der Reparatur ist. Dadurch brauchen sie keine eigene Hardwareverwaltung.“

proLogistik selbst profitiert von der effizienteren Servicevertrags-Überprüfung und einer klar verbesserten Wettbewerbsposition. Von den Kunden kamen lobende Kommentare wie: „Der Support ist erheblich besser geworden. Ein Unterschied wie Tag und Nacht“, oder: „Klasse ist, dass wir als Kunde über einen herkömmlichen Webbrowser auf die Servicedatenbank Zugriff haben.“ Die proLogistik-User auf der anderen Seite freuen sich über die zentralisierte Informationsquelle. „Ohne das System will jedenfalls keiner mehr arbeiten“, schmunzelt Peter Haubold.

*Zeichen: 6.385 (inkl. Leerzeichen)*

### **proLogistik GmbH & Co. KG**



Die proLogistik Gruppe mit Sitz in Dortmund realisiert seit 1983 innovative Systemlösungen im Bereich der Lagerverwaltung und Materialflussteuerung. Mit 91 Mitarbeitern an drei Standorten betreut das Unternehmen heute rund 330 Kunden aller Branchen in ganz Europa, darunter Großhändler wie die Firmengruppe REWE, Teppich Kibek, KIK oder die Hagebau Zentralläger. Unter anderem führte das Unternehmen proLogistik 1987 sein erstes belegloses Kommissioniersystem ein. In jüngster Zeit wurde eine neue Generation des sprecherunabhängigen pL-Voice-Systems von proLogistik mit reiner Bluetooth-Anbindung der Peripheriegeräte auf den Markt gebracht.

### **Actricity AG**

Actricity gehört zur Codex Holding AG, Rotkreuz / Zug und bedient mit den innovativen, webbasierten 360-Grad Actricity Business Portalen anspruchsvolle Unternehmen beim Aufbau kunden- und serviceorientierter Organisationen und Prozesse. Insbesondere für mittlere und

große Unternehmen aus Industrie, Maschinenbau, Elektrotechnik oder aus dem Bereich technischer Dienstleistungen bietet Actricity innovative, skalierbare und zukunftsorientierte Lösungen an, die auf einer zentralen Plattform für Kundenmanagement, Vertriebssteuerung, Projektmanagement, Support Center, Serviceprozesse sowie Knowledge- und Ersatzteilmanagement aufsetzt. An aktuell vier Standorten in der Schweiz, in Frankreich und Deutschland werden alle für die ganzheitliche Kundenbetreuung nötigen Services bereitgestellt. Mit den Actricity Business Portalen „CRM für Sales und After-Sales“ und „ERP für Dienstleister“ erhalten Organisationen umfassende und effiziente Werkzeuge zur Abbildung sämtlicher Geschäftsprozesse rund um Vertrieb, Service und Projekte zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis. Organisationen können dank einer weltweiten Vernetzung von Marketing, Service und Vertrieb schneller, nachhaltiger und mit höherer Qualität auf die steigenden Anforderungen des Marktes reagieren.

*Abdruck honorarfrei. Bitte senden Sie uns bei Veröffentlichung ein Belegexemplar zu.*

**Ansprechpartner Vertrieb**

Actricity AG  
Herr Martin Bühler  
Lettenstrasse 6  
CH-6343 Rotkreuz / Zug  
Tel. +41 (0)41 798 10 50  
Fax +41 (0)41 798 10 51  
E-Mail: [martin.buehler@actricity.com](mailto:martin.buehler@actricity.com)  
Internet: [www.actricity.com](http://www.actricity.com)

**Ansprechpartner Presse**

trendlux pr GmbH  
Frau Dipl. Design. Petra Spielmann  
Oeverseestraße 10-12  
D-22769 Hamburg  
Tel. +49 (0) 40-800 80 990-0  
Fax +49 (0) 40-800 80 990-99  
E-Mail: [ps@trendlux.de](mailto:ps@trendlux.de)  
Internet: [www.trendlux.de](http://www.trendlux.de)