



## Case Study

### SupplyOn AG – Excellenter Service dank 1stAnswer IT Helpdesk Software

*SupplyOn bietet eine zentrale Plattform für unternehmensübergreifende Zusammenarbeit in Geschäftsprozessen in einem internationalen Netzwerk der Automobil und Luftfahrt Industrie. Die Samhammer AG sorgt als zuverlässiger Systempartner dank der 1stAnswer Service CRM für eine hohe Service-Qualität in allen Bereichen. SupplyOn profitiert von verzahnter Zusammenarbeit und innovativen Prozessen.*

Von Anfang an ist die SupplyOn AG sehr global aufgestellt. Der weltweit führende Anbieter von Internet-Services für die Fertigungsindustrie muss für seine Kunden rund um die Uhr erreichbar sein. „Bei uns stehen Kundendialog und Kommunikation an erster Stelle“, erklärt Christina Busse, Leiterin Customer Support & Services bei SupplyOn. Als das Unternehmen Ende 2000 gegründet wurde, war schnell klar, dass umfangreiche Prozesse es notwendig machten, bestimmte Bereiche, u. a. den 7x24 Stunden Support auszulagern. Eine Prüfung der Alternativen ergab, dass über den gewünschten

Zeitraum mit den geforderten Sprachen eine Inhouse-Lösung zu aufwändig geworden wäre.

Christina Busse erzählt: „Auf der Suche nach einem Call Center Provider merkten wir bald, dass unsere Anforderungen an Wissen und die Komplexität der Prozesse für viele Anbieter nicht erfüllbar waren. Wir wollten eben nicht nur eine Call-Annahme, sondern einen hochwertigen 1st Level.“ Fündig geworden ist SupplyOn bei der Samhammer AG. Christina Busse erinnert sich: „Für uns musste neben der Technik vor allem auch das Drum-

herum stimmen. Agenten arbeiten immer nur so gut, wie das Umfeld es erlaubt. Bei der Samhammer AG ist diese Atmosphäre vorhanden. Die Büros bieten Rückzugsmöglichkeiten, die Mitarbeiter fühlen sich wohl und können sich fachlich sowie persönlich weiterentwickeln. Uns wurde schnell klar, dass unsere Wellenlänge hier übereinstimmt. Eine Basis, die sich über die vergangenen zehn Jahre bewährt hat und die auch heute noch als Grundlage für eine gemeinsame innovative Weiterentwicklung dient.“

## Case Study

### Gemeinsames Wachstum dank Vertrauen und Wertschätzung

Der 1st Level ist für jedes Unternehmen ein wichtiges Aushängeschild, schließlich ist es der erste direkte Kundenkontakt, wenn es um Fragen oder Reklamationen geht. Die Entscheidung, den 1st Level an ein externes Unternehmen zu übergeben, hat SupplyOn nicht bereut, im Gegenteil: „Es klappte von Anfang an hervorragend und wurde so zum ersten Meilenstein einer seitdem kontinuierlich wachsenden Zusammenarbeit“, erzählt Christina Busse. Es folgte bereits 2003 das Outsourcing der Registrierungshotline, 2004 der Bereich Outbound, 2005 im Rahmen eines Workflows die Einführung von 1stAnswer und viele kleine und große Schritte mehr. Aktuell arbeiten die beiden Unternehmen an einem Data Cube. „Oft genügte uns im Laufe der Zusammenarbeit der Standard bestimmter Prozesse nicht“, schmunzelt Christina Busse „doch das Team der

Samhammer AG war stets bereit, für uns neue Wege zu gehen.“

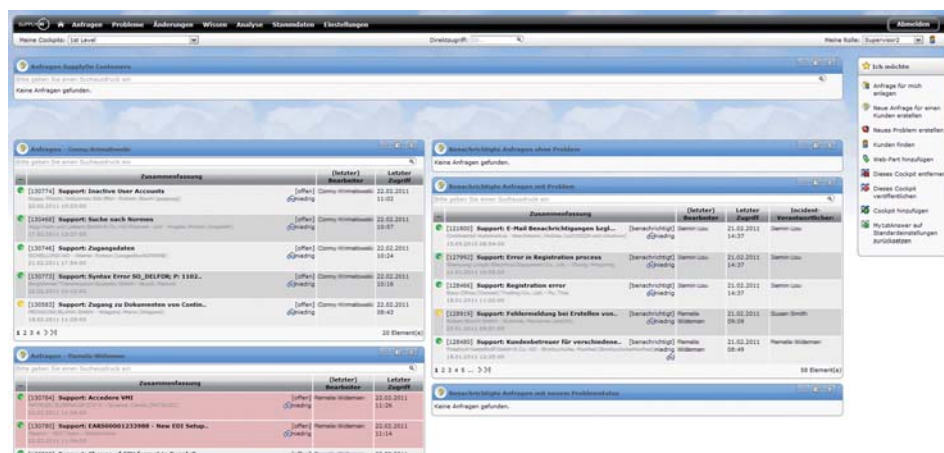
### Service Qualität definiert sich über kundenorientierte Prozesse

„Dank einer sehr verzahnten Zusammenarbeit und einer guten Kommunikation konnte genau die Güte in der technischen Abwicklung und der persönlichen Service-Qualität sichergestellt werden, die wir uns vorstellten, nicht selten sogar noch mehr.“ Präsenz vor Ort, Wissenstransfer, Dokumentation oder Live-Meetings bei komplexen Fällen - jederzeit die Möglichkeit des persönlichen Kontaktes räumt nicht nur SupplyOn ihren Netzwerkpartnern an, sondern umgekehrt die Samhammer AG auch seinem Kunden. „Im Samhammer AG Customer Service Center arbeiten inzwischen 12 Mitarbeiter einzig und allein für SupplyOn“, berichtet Markus Schicker, Projektleiter beim Service CRM-Spezialisten und Christina Busse ergänzt: „Und das

Schönste ist es, wenn diese Agenten sich schon fast als unsere Mitarbeiter sehen. Viele sind bereits von Anfang an dabei und überaus engagiert. Uns ist sehr wichtig, dass wir alle - inhouse wie mit unseren externen Partnern - in einem gemeinsamen Qualitätsbewusstsein arbeiten, denn nur so können wir auch gegenüber unseren Kunden eine hohe Qualität sicherstellen.“

### Gelebte Service-Exzellenz-Strategie sichert nachhaltigen Erfolg

„Mit der Samhammer AG verbindet uns von Anfang an ein Service-Versprechen, das wir auch unseren Kunden geben“, so Christina Busse „Unsere Organisation ist in den letzten 10 Jahren stetig und zum Teil stark gewachsen. Mit diesem Wachstum verbunden ist natürlich auch die Herausforderung, dieses Service-Versprechen nachhaltig einzuhalten. Ein entscheidendes Mittel dazu ist für uns das Service CRM System 1stAnswer, das ausgereifte technische Prozesse bietet. Zugleich passt es sich aber immer wieder auch den aktuellen Herausforderungen an und wird von der Samhammer AG innovativ weiterentwickelt. Das macht uns Spaß und letztendlich vor allem den Mitarbeitern am Service-Desk, die sich dank der optimalen technischen Voraussetzungen tatsächlich dem Kunden mit seinen Fragen und Problemen widmen können.“ Dazu



Serviceleiter Cockpit zum proaktiven Steuern

nochmals Markus Schicker: „1st Answer entlastet meine Mitarbeiter im Tagesgeschäft, sorgt damit für schnelle Lösungszeiten und vor allem kann ich die Prozesse proaktiv steuern.“ „Als wir vor vielen Jahren bei SupplyOn damit gestartet sind, haben wir uns nicht träumen lassen, was in diesem Bereich alles möglich ist. Und aus heutiger Sicht sind wir noch lange nicht am Ziel angekommen“, so abschließend Christina Busse. „Wir werden sicher auch in Zukunft weiter mit der Samhammer AG daran arbeiten, unsere Service-Organisation zu verbessern, die Service-Prozesse zu vereinfachen, alles in allem also unsere Service-Exzellenz-Strategie immer weiter zu verfeinern.“

### 1stAnswer sorgt für schnelle Reaktions- und Lösungszeiten

Eine hohe Zufriedenheit durch kundenorientierte Kennzahlen wie schnelle Lösungszeit oder das umfassende Wissen am Point-of-Service ist beim Einsatz einer Software für Service-Management und -Prozesse wie 1stAnswer besonders wichtig. Dabei steht bei allen Prozessen jedoch immer der Mensch im Vordergrund: Der Kunde, der schnell einen freundlichen und kompetenten Ansprechpartner am Draht hat, der ihm einen möglichst qualitativ hochwertigen Lösungsvorschlag bieten kann. Rückrufzusagen werden selbstverständlich eingehal-

ten. Der Interessent, der kurzfristig eine Antwort auf seine E-Mail-Anfrage erhält. Und nicht zuletzt der Service-Mitarbeiter, der über entsprechendes Fachwissen verfügt und durch eine ausgereifte Software auf kompetente Ansprechpartner oder eine entsprechende Datenbank zugreifen kann. Eine Kundenzufriedenheit von mehr als 90% gibt SupplyOn hinsichtlich ihrer Entscheidung für 1stAnswer und die Samhammer AG Recht. „Wir haben bei SupplyOn extrem schnelle Reaktions- und ebenso kurze Lösungszeiten. Und genau das ist es, was uns in den vergangenen Jahren in einem bewegten Markt so stark gemacht hat.“

**Christina Busse**



**Leitung Bereich Customer Support & Services der SupplyOn AG**

„Wir werden auch in Zukunft mit der Samhammer AG daran arbeiten, unsere Service-Exzellenz-Strategie immer weiter zu verfeinern.“



### Projektinformation

**Branche:**

Automotive, Luft- und Raumfahrtindustrie, Fertigungsindustrie

**Das Projekt in Zahlen:**

- ca. 7.500 betreute Unternehmen
- ca. 65.000 betreute Anwender
- > 90 % Kundenzufriedenheit

**Projekthighlights:**

- 24/7 Services in 7 Sprachen
- 1stAnswer IT Helpdesklösung im 1st und 2nd Level Service, weltweit
- Weltweiter Support in über 70 Ländern
- Outsourcing des 1st Level Supports, der Registrierungshotline und des Outbound-Bereichs
- Produkt-Einführungen und Anwender-Trainings durch die Samhammer AG (Webinar-Trainingskonzept)
- KPI Steuerung (BSC, Performance- und Quality Measurement System)
- Enge Zusammenarbeit zwischen Support und Produktmanagement (Verbesserungsvorschläge des 1st Levels fließen in Produktentwicklung und -verbesserung ein)



Die führende Plattform für unternehmensübergreifende Zusammenarbeit in der Fertigungsindustrie - ermöglicht die transparente, zuverlässige und kosteneffiziente Abwicklung von Geschäftsprozessen mit Partnern und Lieferanten in den Bereichen Einkauf, Logistik, Qualität und Finanzen. Über 7.500 Unternehmen aus 70 Ländern nutzen das globale Unternehmensnetzwerk von SupplyOn, darunter namhafte Industrieunternehmen wie BMW Group, BorgWarner, Bosch, Continental, DEUTZ, EADS / Airbus, Georg Fischer, Kautex Textron, Schaeffler, Schindler, Webasto, Yazaki und ZF.

**Samhammer AG**

Zur Kesselschmiede 3  
92637 Weiden

Telefon: 0961 / 38 939 0  
Fax: 0961 / 38 939 220  
E-Mail: [info@samhammer.de](mailto:info@samhammer.de)  
Internet: [www.samhammer.de](http://www.samhammer.de)