

Link: <https://www.computerwoche.de/a/contact-center-profitiert,2369524>

**VEKA nun mit IP-basierter SAP-Lösung**

## **Contact Center profitiert**

**Datum: 21.04.2011**  
**Autor(en): Andreas Schaffry**

**Die VEKA AG bündelt kundenorientierte Kommunikationsprozesse im Call Center in SAP Business Communications Management (SAP BCM). Das Contact Center kann Kundenanfragen schneller beantworten.**

"Vielen Dank für Ihren Anruf. Leider sind momentan alle Leitungen belegt. Bitte haben Sie einen Moment Geduld, bis wir Sie mit dem nächsten freiwerdenden Mitarbeiter verbinden." Geduld? Wenn Kunden im Service- oder Call-Center anrufen, ärgern sie sich oft über lange Wartezeiten. Lange Warteschleifen sind für Kunden ein Ärgernis, sei wandern ab.

### **Service-Kommunikation bündeln**



VEKA-CIO Thomas Sauerland will mit SAP BCM die Kommunikation des Contact Center mit den Kunden optimieren.

Foto: VEKA

Das weiß auch die **VEKA AG**<sup>1</sup> aus Sendenhorst, ein international agierender Hersteller von Kunststoffprofilen für Fenster, Haus- und Schiebetüren. Ziel des Unternehmens ist zum einen, individuelle Kundenwünsche auf der Basis einer hohen Produktqualität bestmöglich zu erfüllen. Zum anderen will die Firma ihre Kunden bei Anfragen durch einen exzellenten und schnellen Service überzeugen und zufriedenstellen.

Dazu wird das Unternehmen künftig alle Kommunikationskanäle mit Kunden in der IP-basierten Lösung SAP Business Communications Management (**SAP BCM**<sup>2</sup>) auf einer einzigen Plattform bündeln und verteilen. Auf diese Weise sollen alle Mitarbeiter und Contact-Center-Agenten künftig den gleichen Informationsstand haben. Mit der Implementierung beauftragte man den Dortmunder SAP-Dienstleister **Uniorg**<sup>3</sup>.

### **Anfragen automatisch weiterleiten**

Für Thomas Sauerland, **CIO**<sup>4</sup> bei VEKA, liegen die Vorteile der neuen Lösung auf der Hand: "Einerseits verbessern wir damit unseren Kundenservice, da unsere Mitarbeiter schneller und besser informiert auf Anfragen reagieren können." Routingfunktionen leiten Kundenanfragen automatisch an den nächsten freien Agenten im **Call Center**<sup>5</sup> oder an einen für die Anfrage geeigneten Spezialisten weiter. Die zeitlich jeweils verfügbaren Experten oder Ansprechpartner werden über individuell einstellbare Regeln ermittelt.

"Andererseits profitieren wir von strafferen und effizienter gestalteten Prozessen", so Sauerland weiter, denn: "Das SAP Business Communications Management ergänzt unsere **SAP-Systemlandschaft**<sup>6</sup> optimal. Zu unseren wichtigsten Zielen in Sachen Unternehmens-IT gehört, dass wir sämtliche Informationen ohne Systembrüche an die Wertschöpfungskette binden. SAP BCM bringt uns in hier einen riesigen Schritt voran."

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> <http://www.veka.de/>

<sup>2</sup> [http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/crm/rapid\\_deployment\\_solution/contact-center-communications/index.epx](http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/crm/rapid_deployment_solution/contact-center-communications/index.epx)

<sup>3</sup> <http://www.uniorg.de/>

<sup>4</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CIO.html>

<sup>5</sup> <https://www.computerwoche.de/heftarchiv/1997/36/1101018/>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/mittelstand/592108/>