

# Kundenservice GROSS geschrieben

## Service-Upgrade bei der Jakob Müller AG

Wenn der Kundenservice den Ansprüchen des weltweiten Geschäftsalltags nicht mehr genügt, muss gegengesteuert werden. Wie das der Jakob Müller AG aus der Schweiz gelang, lesen Sie hier.

**D**er Kunde ist König – diese Maxime leitet fast alle CRM-Initiativen. Dies gilt auch für den Maschinenbauer Jakob Müller AG aus der Schweiz. Das Unternehmen aus Frick nahe Basel ist mit seinen Bandwebmaschinen inzwischen seit mehr als 120 Jahren am Markt etabliert und Weltmarktführer in dieser Industriesparte. Dabei konzentriert sich das Unternehmen nicht nur auf den Verkauf seiner Maschinen, sondern bietet zudem ein breites Spektrum von Dienstleistungen an. Diese reichen von der Hilfe bei der Marketing-Koordination und dem weltweiten Vertrieb über einen weltweiten Beratungsservice bis hin zu einem globalen Ersatzteile-Service.

Die persönliche Beratung und die kompetente Kundenbetreuung sind für die Jakob Müller AG der Schlüssel zum Erfolg. Trotzdem sah man sich unlängst mit dem Problem konfrontiert, dass die bisherige Service-Lösung nicht mehr den Ansprüchen des weltweiten Geschäftsalltags genüge. Anfragen wurden manuell entgegengenommen und an den entsprechenden Verantwortlichen weiterge-

leitet. Es gab weder teilformulierte Antwort-E-Mails noch wurde automatisch eine Zuordnung zu Firmen, Aufträgen oder Lieferungen vorgenommen. Anfragen wurden erfasst, beantwortet und häufig unabhängig voneinander archiviert. Bei der alltäglichen Arbeit verhinderten diese Prozesse einen effizienten Kunden-Support. Sie nahmen viel unnötige Zeit in Anspruch. „Unsere Service-Lösung passte einfach nicht mehr, sie war alt und nicht weltweit einsetzbar“, so Renato Longhi, Projektleiter bei der Jakob Müller AG. „Ohne die Einführung eines neuen Service-Moduls wären wir nicht in der Lage, auch in Zukunft unseren Kunden optimale Dienstleistungen zu bieten und sie optimal zu betreuen. Wir mussten dringend handeln.“

### Die Anforderungen an ein neues Service-Modul

Bei der Jakob Müller AG hatte man konkrete Vorstellungen davon, was das Service-Modul im Geschäftsalltag leisten sollte. „Im Prinzip muss die Lösung das Gleiche leisten wie die alte, nur besser sein“, erklärt Renato Lon-

ghi. Das neue Modul muss gruppenwie auch weltweit benutzbar und online wie auch offline einsetzbar sein. Ein weiterer wichtiger Aspekt für das Unternehmen war die Akzeptanz der Service-Mitarbeiter. „Unsere Service-Mitarbeiter sollten die Lösung genauso akzeptieren wie die alte. Die Steuerung und Bedienung muss flexibel und möglichst intuitiv sein.“

Auf verschiedene Weise suchte man nach einem Anbieter, der die gewünschten Anforderungen erfüllen kann, und entschied sich schließlich für die Team4 GmbH aus Herzogenrath. Damit setzte man auf einen „alten Bekannten“, denn beide Unternehmen hatten bereits bei früheren Realisierungen erfolgreich zusammengearbeitet. Unter anderem bei der Einführung eines Notes-basierten Vertriebstools.

Beim Design des neuen Service-Moduls war die Jakob Müller AG in der komfortablen Lage, maßgeblich an den Funktionen und Features beteiligt zu sein. Zwar handelt es sich bei diesem Modul um einen Bestandteil der Lösung „Team4 CRM“, es „wurde aber mit starkem Input aus unserem Un-

Die Jakob Müller AG ist die **einzigste Firmengruppe auf der Welt, die Systeme vom Garn bis zum fertigen Textilprodukt anbietet.**



Foto: Jakob Müller AG

## Autor

Michael Büning ist Mitgründer und Gesellschafter der Team4 GmbH. Er berät seit mehr als 15 Jahren bezüglich CRM und dessen Integration mit ERP.



Team4 GmbH  
Kaiserstraße 100  
52134 Herzogenrath  
Tel.: (02407) 9582-0  
Fax: (02407) 9582-22  
Mail: [info@team4.de](mailto:info@team4.de)  
Web: [www.team4.de](http://www.team4.de)

ternehmen gestaltet“, erklärt Renato Longhi von Jakob Müller. Damit entspricht es nun genau den Wünschen und Vorstellungen der Service-Mitarbeiter.

### Alles wirkt wie eine Erweiterung des bekannten

Als Groupware-System kommt bei der Jakob Müller AG Lotus Notes/Domino zum Einsatz. Das Team4 CRM Service-Modul dockt hier direkt an und erscheint den Anwendern im Frontend in etwa wie eine Erweiterung der gewohnten Notes-Mail-Anwendung. Eine schnelle und hohe Akzeptanz bei den Anwendern war so kein Problem.

Für die im Vorfeld gewünschte Online-Offline-Funktionalität wird ebenfalls ein Notes-Feature verwandt: die so genannte Replikationstechnik. Die sorgt dafür, dass die Service-Daten immer dort „ausgeliefert“ werden, wo sie gerade benötigt werden. Allen Mitarbeitern – egal ob sie gerade im Büro oder im Außendienst unterwegs sind – bietet sich so ein einheitlicher, aktueller und kompletter Zugriff auf alle relevanten Informationen. Neben dem Aufsetzen des neuen Service-Systems war außerdem noch eine Anbindung an das bereits vorhandene Enterprise Resource Planning (ERP)-System notwendig. Die Jakob Müller AG arbeitet hier mit „OXAION“,

in dem alle wichtigen Daten zentral verwaltet werden. Insbesondere Installationsdaten zu ausgelieferten Maschinen müssen regelmäßig in das Service-Modul übertragen werden. Das übernimmt nun ebenfalls ein Team4-Tool, indem es die Daten über eine entsprechende Schnittstelle periodisch aus OXAION ins Service-Modul transferiert. Weil dabei nur die Änderungen übertragen und Daten in Notes aktualisiert werden, erfolgen Updates schnell und sicher. Anders, als wenn bei jeder Anpassung ein komplett neuer Datensatz zu übertragen wäre, denn dann würde die Arbeit der mobilen Service-Mitarbeiter unnötig behindert. ►►

Damit der Umstieg auf die neue Lösung reibungslos erfolgen kann, wurden auch Daten aus dem bereits länger etablierten Vertriebssystem übernommen. Hier konnte man bei der Integration auf bereits bestehende Technik zurückgreifen. So etwa auf die vorhandene Schnittstelle zum ERP-System, die für die Synchronisation der Kundendaten und der Details zum Equipment verwendet wird.

### Service-Workflows am besten komplett aus einem Guss

Heute unterstützt das neue Service-Modul bei der Jakob Müller AG den kompletten Service-Prozess. Anfragen wie etwa Reklamationen, Wartungsanfragen, technische Rückfragen oder auch Anforderungen von Informationsmaterial lassen sich damit erfassen und anstoßen. Für klare Wege sorgt ein Anfragen-Workflow, der den Prozess vom Eingang der Anfrage über die Zuordnung und Klassifizierung bis hin zur Bearbeitung und zum Abschluss regelt. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Anfrage per Telefon oder E-Mail an den Service-Bereich gestellt

wurde – beide Möglichkeiten sind heute im Workflow definiert.

Kommt die Anfrage per E-Mail an, wird sie automatisch dem verantwortlichen Serviceteam der Jakob Müller AG zugeordnet. Wird eine Anfrage hingegen telefonisch an den Support gerichtet, wird diese manuell im System erfasst und an den Verantwortlichen weitergeleitet. Anschließend erfolgt die Zuweisung des Kundenwunsches zu einem bereits existierenden Anfrage-Fall mit paralleler Benachrichtigung des entsprechenden Fall-Bearbeiters oder aber es wird ein neuer Fall angelegt. Ist die Absenderadresse bereits im System erfasst, wird sie automatisch einer Person (und damit auch einem Auftraggeber-Unternehmen) zugeordnet. Damit sind die ersten beiden Prozessschritte – Eingang und Zuordnung – bereits erledigt.

Weiter geht's mit der Klassifizierung der Anfrage. Gerade im komplexen Maschinen- und Anlagenbau, mit vielen Modulen ist eine besonders flexible Kategorisierung notwendig, um später Anfragen und Artikel in der so

### Im Focus

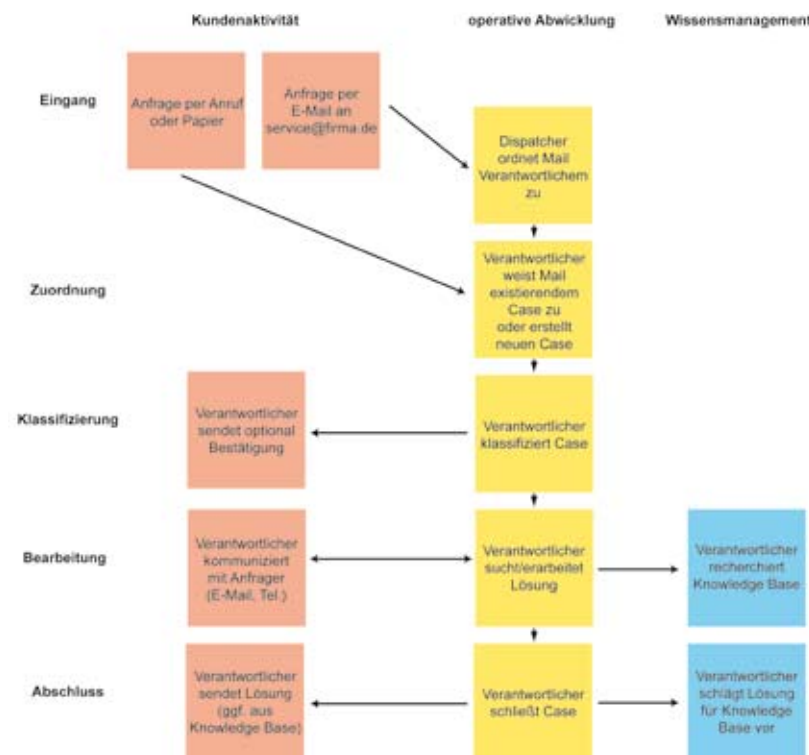
Die Jakob Müller AG aus Frick in der Schweiz produziert seit 1887 Systemlösungen für die Produktion von Bändern und Schmaltextilien. Dabei ist das Unternehmen die einzige Firmengruppe, die Systeme vom Garn bis hin zum fertigen Produkt anbietet. Die Jakob Müller AG ist jedoch nicht nur kompetenter Partner für Bandweb- und Etikettenherstellmaschinen sowie CAD-Systeme, sondern bietet ihren Kunden darüber hinaus zahlreiche Dienstleistungen rund um ihr ganzes Lieferprogramm an. Dieses globale Netzwerk an Dienstleistungen beinhaltet einen Vertrieb mit über 70 Tochtergesellschaften und Agenten und einen breit abgestützten Kundenberatungs- und Ersatzteilservice.

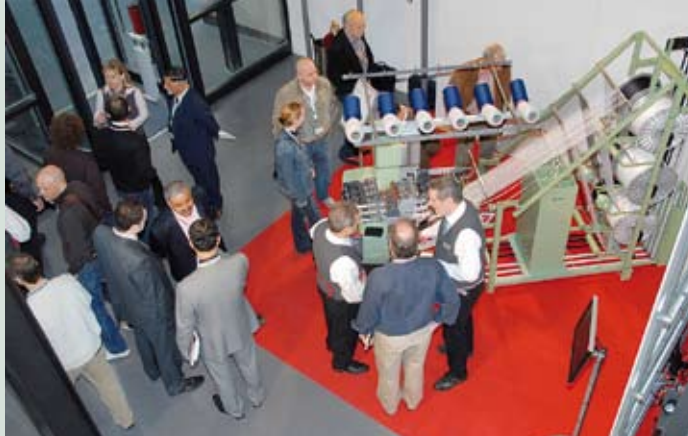
Infos dazu unter:  
[www.mueller-frick.com](http://www.mueller-frick.com)

genannten Knowledge-Datenbank zu finden. Wichtig also, dass eine hier zum Einsatz kommende CRM Service-Lösung eine umfängliche, flexible und dynamische Kategorisierung bietet. Ist der Fall dann klassifiziert, geht er in die Bearbeitung. Um dabei möglichst schnell zu einer Lösung zu kommen, steht dem Service-Mitarbeiter eine Wissensdatenbank zur Verfügung, die ihm hilft, nach möglichen ähnlichen Anfragen entsprechend der Kategorisierung zu recherchieren. Die Suchparameter lassen sich dabei stets verändern oder ergänzen.

Während der gesamten Bearbeitungsphase steht der Service-Mitarbeiter immer mal wieder per Mail oder Telefon mit dem Kunden in Kontakt, um eventuelle Nachfragen schnellstmöglich zu klären. Dazu bietet ihm das Service-Modul E-Mails mit Reply-Adresse, die zu einer automatischen Case-Zuordnung der Antwort führt, oder aber E-Mails mit vorgefertigten Textbausteinen. Auch die Erstellung von Faxen, Briefen oder Berichten wird bei der Jakob Müller AG heute vom Service-Modul unterstützt. Wird eine Lösung gefunden, wird diese an den Kunden gesandt. Optional kann auch ein Vor-Ort-Service eingeschaltet werden.

## Der Prozess der Anfragebehandlung





In seinen „Machine demonstration showrooms“ hat die Jakob Müller AG ihr komplettes Portfolio an Maschinen aufgebaut und bietet so die Möglichkeit, sich alle Produkte „in Aktion“ zu betrachten.

### Von null auf hundert, aber nicht von jetzt auf gleich

Trotzdem nutzen die Schweizer Maschinenbauer noch längst nicht einhundert Prozent der Möglichkeiten. So wird derzeit „die Wissensdatenbank von unseren Service-Mitarbeitern noch nicht genutzt“, berichtet Renato Longhi. Lediglich die verschiedenen Anfrage-Cases werden bisher nach möglichen Lösungen durchsucht. In Zukunft werde man „aber immer

mehr die Möglichkeiten der Datenbank nutzen“, ist er sich sicher. Die Grundzufriedenheit ist trotzdem da, denn „die Handhabe ist einfach und das ganze Tool ist transparent und übersichtlich gestaltet“. Für Longhi besonders wichtig ist die gewonnene Transparenz, schließlich „lässt sie erkennen, wo genau Anfragen hängen bleiben“.

Bei allem Fortschritt sieht man sich bei Jakob Müller trotzdem noch nicht

am Ziel. So entstehen laut Renato Longhi momentan „Ideen, das alte Vertriebssystem durch ein entsprechendes Modul von Team4 CRM abzulösen oder aber auch das Service-Modul in der eigenen IT zu verwenden“. Der Anspruch ist klar: Kundenservice auch weiter großzuschreiben – doch das ist eine permanente Herausforderung. ■

Michael Büning

## CxO Dialog11

KUNDENMANAGEMENT

### „TRENDS UND EXPERTENTIPPS FÜR BESSERE KUNDENBEZIEHUNGEN“

- Hochklassiger nicht-öffentlicher Gipfel in der Wirtschaftskrise für CRM, Marketing und Sales Verantwortliche
- Individuelles Business Matching
- Gemanagte Einzelgespräche mit Experten ausgesuchter Lösungsanbieter
- 15 ausges. Top Speaker mit Best Practice Vorträgen
- Interaktive Kaminrundendiskussionen

#### Profitieren Sie von Referenten wie:

- Alexander Schell, Geschäftsführender Gesellschafter, Europäisches Institut für angewandtes Kundenmanagement
- Mag. Christian Asperger, Head of CRM Department, Telekom Austria TA AG
- Christian Holtmann, Geschäftsführer, Quelle.Contact GmbH
- Oliver Stalp, Head of eBusiness Development, T-Mobile Deutschland GmbH
- Nils Wetterich, Leiter CRM Sales, Citibank Privatkunden AG & Co. KG
- Josef Hostnik, Head of Customer Management, Daimler Financial Services AG

27./28.01.10  
HOTEL PALACE  
BERLIN

**econique**  
CxO relations

Frau Betül-Elif Mailmail  
Senior Manager Summit Development  
Heilbronner Str. 10 | D-10711 Berlin  
Telefon: +49-(0)30 / 8020804-37  
elif.mailmail@econique.com  
www.econique.com