

Pressemitteilungen

HSE24

01.08.2007

Teleshopping-Unternehmen HSE24 integriert sämtliche Service-Prozesse mit SAP CRM

Neue IT-Infrastruktur löst heterogene Systemlandschaft ab und führt zentrales Informationsmanagement ein. Gesteigerte Bearbeitungseffizienz erlaubt bis zu 1.200 Anfragen pro Stunde und Zugriff auf 20 Millionen Auftragshistorien.

Um für das nachhaltige Wachstum des TV-Versandhandels gerüstet zu sein, entwickelt HSE24 unter dem Schlagwort "Kunde ist König" (KIK) auf der Basis von SAP CRM eine moderne und flexible Service-Infrastruktur. In Zusammenarbeit mit dem Implementierungspartner CM4 ist eine technische Plattform entstanden, die von der Fachberatung bis zur Reklamationsbearbeitung sämtliche Service-Prozesse in einer homogenen Systemlandschaft integriert. Prozessautomatisierung, zentrales Informationsmanagement und ein benutzerfreundliches User Interface garantieren die hohe Effizienz des CRM-Systems bei der Bearbeitung von bis zu 60.000 Kundenanrufen durch maximal 800 Call Center Agents. Die neue Infrastruktur ermöglicht HSE24 schon heute verbesserten Service für 1,3 Mio. Kunden und wird in Zukunft sämtliche kundenbezogenen Prozesse des multimedialen Handelshauses abbilden.

In einer ersten, 16-monatigen Projektphase wurde bis März 2007 unter anderem das komplette Reklamationsmanagement auf SAP-Software umgestellt. Im Sommer 2007 startet der nächste Projektabschnitt mit der Einbindung der Bestellabwicklung in das System. *"Von einem führenden Verkaufskanal wie HSE24 erwarten unsere Kunden nicht nur prompte Lieferung, sondern auch erstklassigen Service",* betont Koen Verbrugge, Bereichsleiter Service & Operations HSE24. *"Um bei wachsenden Volumina auch zukünftig den Kundenansprüchen gerecht zu werden benötigen wir eine CRM-Software, die unsere Geschäftsprozesse bestmöglich unterstützt und sich nahtlos in unsere bestehende IT-Landschaft integriert."*

Ob TV, Online-Shop, Fax oder mobile Systeme wie Handy & Co.: Als Multichannel-Kaufhaus nutzt HSE24 viele Wege, um seine Kunden zu erreichen. Teleshopping ist Versandhandel im Live-Betrieb und das stellt besondere Anforderungen an Warenwirtschaftssysteme und Bestellwesen. Für die schnelle und flexible Bearbeitung von bis zu 1.200 Kundenanfragen pro Stunde, bei einem Zugriff auf 20 Mio. Auftragshistorien, sind hohe Verfügbarkeit und Elastizität des Systems ebenso unerlässlich wie die optimale Leistungsfähigkeit und Ergonomie des User Interface. Die Architektur der neuen SAP CRM Lösung von HSE24 integriert interne Fachbereiche, externe Dienstleister und Schnittstellen in die Backend-Systeme sowie zum Online-Shop auf einer gemeinsamen Plattform. *"Das bedeutet eine auf die verschiedenen Nutzergruppen zugeschnittene Informationsdichte und Transparenz für alle Anwender",* sagt Norbert Paulus, Bereichsleiter Produktion & IT HSE24 und betont: *"Für den Kunden heißt das: schnelle, zielgerichtete und jederzeit verlässliche Bearbeitung seiner Anforderungen und einen direkten "Draht" aus den Call-Centern zur Live TV-Show."*

"Wir haben die Standardsoftware SAP CRM für die hohen Anforderungen des Teleshoppings fit gemacht", sagt Thomas Kiepert, Bereichsleiter cm4 für Kundenservice & Medien und verantwortlich für die Projekteinführung beim Implementierungspartner. *"Unsere Aufgabenstellung ist dabei durchaus vergleichbar mit der Arbeit eines Tuningexperten im Automobilbereich, der aus einem Standardmodell über Veredelungstechniken ein auf den Kunden und seine spezifischen Anforderungen zugeschnittenes Produkt entwickelt."*