



## Grenzenloser Dialog

Alle Kommunikationskanäle in einem einheitlichen, intelligenten System bündeln

### Das Ziel

„Kann ein einziges Softwaresystem die individuellen Aspekte unseres Tagesgeschäftes abbilden?“ Mit dieser provokanten Frage wandte sich die Geschäftsführung der A. Sutter Fair Business GmbH im Jahr 2013 an den Markt. Denn Aussteller und Veranstalter nutzen heute eine Vielzahl von Kommunikationskanälen wie eMail, Telefon, Fax, Social Media oder Chat, um mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten. Sobald dann eine Abstimmung mit Kollegen, Vorgesetzten oder externen Kontakten erforderlich ist, sind Medienbrüche vorprogrammiert. In der Folge kommt es zu einem erhöhten Bearbeitungsaufwand, zu Abstimmungsschwierigkeiten oder im schlimmsten Fall zu unzufriedenen Kunden. Die herkömmlichen Anwendungsprogramme sind den Anforderungen oftmals nicht gewachsen. Ein neues einheitliches Kommunikationssystem wurde daher gesucht, ein sogenanntes Unified Communications System, mit dem alle Kommunikationskanäle effektiv gesteuert und die Vorgänge in Echtzeit abgebildet werden können.

Erklärtes Ziel war unter anderem auch, Microsoft Outlook als operativ stark genutztes Programm abzulösen und die Teamarbeit einfacher, produktiver und damit günstiger zu machen. Neben der Zeitersparnis wurde auch eine drastische Reduzierung der Material-, Wartungs- und Anschaffungskosten für das Weiterleiten und Archivieren der Vorgänge angestrebt. Denn bisher wurden z.B. alle Bestellunterlagen der Aussteller ausgedruckt, mit Vermerken der jeweiligen Abteilungen versehen, hin- und hergetragen und schließlich in Papierform archiviert.



Weg von den Insellösungen - hin zu einem einheitlichen digitalen System, das war das Ziel von Geschäftsführer Martin Sutter



### Die Aufgabenstellung

Vor dem Einsatz von zezaro biz gab es reine Insellösungen für die unterschiedlichsten Kommunikationskanäle. Diese waren wenig transparent, weder für die eigene Abteilung noch für andere Bereiche im Unternehmen. Der Geschäftsleitung war die Papierlastigkeit der Vorgangsbearbeitung schon lange ein Dorn im Auge. Jetzt sollten alle Abläufe konsequent digitalisiert werden.

#### Die wichtigsten Anforderungen an das neue System:

- ▶ **Intuitive Programm-Oberfläche (GUI):** Ermöglicht einen schnellen Einstieg in die Vorgangsbearbeitung und eine hohe Anwenderakzeptanz.
- ▶ **Förderung der Teamarbeit:** Alle Mitarbeiter können die Abteilungskommunikation vollständig einsehen und recherchieren, auch aus anderen Bereichen.
- ▶ **Keine Insellösungen mehr:** Alle Kanäle und Kommunikationsprozesse laufen in der Unified Solution und dem Unified Desktop zusammen.
- ▶ **Mehr Transparenz:** Nachvollziehbarkeit der Vorgänge, um in Echtzeit ein klares Bild über den Bearbeitungsstand der Vorgänge zu zeichnen.
- ▶ **Internationalität:** Die Anwendung muss mehrsprachig und sowohl in der asiatischen Niederlassung in Chongqing als auch in Moskau einsetzbar sein.

### Die Lösung

Nach intensiver Recherche am Markt entschied sich das Unternehmen für zezaro biz. Mit der All-in-One-Lösung werden alle Kommunikations- und Arbeitsprozesse sowie vorhandene Drittsysteme in einem intuitiv zu bedienenden Client zusammengeführt. Komplexe Abläufe können so schnell erledigt werden und die Historie der Bearbeitung ist jederzeit einsehbar. Das macht die Kommunikation einfach, einheitlich und effizient: Eine optimale Basis für erfolgreiche Teamarbeit und perfekten Kundenservice. Anfragen,



Angebote, Reklamationen etc. können zentral und fallabschließend bearbeitet werden. Neben der einheitlichen Zusammenarbeit hat das intelligente System einen weiteren großen Vorteil: Die zentrale Wissensdatenbank mit Textbausteinen, Vorlagen und anderen Inhalten wächst in der täglichen Zusammenarbeit. Und sorgt für eine ständige Auskunftsbereitschaft mit konsistent gleichbleibender Antwortqualität. Egal, welcher Mitarbeiter gerade mit dem Kunden Kontakt hat und egal über welchen Kommunikationskanal die Information abgefragt wird: Durch die individuelle Kategorisierung der einzelnen Postfächer lassen sich fundierte Argumentationshilfen für alle Kundengespräche erstellen. Inhalte werden maximal standardisiert und möglichst automatisch in die Bearbeitung eingebunden. Somit wird eine deutliche Produktivitäts- und Qualitätssteigerung ermöglicht.

## Die Vorteile

zezaro biz stellt nicht nur eine einheitliche Plattform für die Unternehmenskommunikation dar. Mit seinem zentralen Kundenmanagement liefert es auch eine übergreifende Organisation, Steuerung und Kontrolle der Arbeitsabläufe. Die optimale Verzahnung von Kommunikation, Kundenmanagement, Wissen, Inhalten und Organisation sorgt für eine starke Reduzierung des Such- und Abstimmungsaufwandes. Neue Mitarbeiter oder Kollegen aus anderen Bereichen können schnell und effektiv eingearbeitet werden. Dadurch bleibt zukünftig mehr Zeit für eine intensive und individuelle Betreuung des Kunden. Beispielsweise durch den Einsatz von Co-Browsing, um dem Kunden die Angebote visuell unterstützt vorzustellen.

Mit der Einführung des neuen Systems ist das Kampagnenmanagement des Unternehmens nahezu papierlos geworden. Die Kosten für die Bearbeitung und Archivierung der Kundenanfragen konnten um bis zu 90% reduziert werden. Notwendige Vermerke werden jetzt als digitale Notiz (Annotation) direkt dem Vorgang angefügt und sind somit für alle Bearbeiter ersichtlicher.

Für eine hohe Akzeptanz seitens der User sorgt die intuitive GUI, die eine schnelle und einfache Einführung ermöglicht. Die fairen Konditionen und die Pauschalpreis-Garantie überzeugen auch die Geschäftsführung: Die Lizenzkosten werden pro Monat als günstige Miete abgerechnet. Der Vertrag kann monatlich angepasst oder gekündigt werden, bei Bedarf sind also schnell weitere Lizenzen und Funktionen verfügbar.

„zezaro hat uns von Anfang an durch die schnellen Reaktionszeiten und die sehr zeitnahe Umsetzungen unserer Anpassungswünsche überzeugen können.“ lobt Martin Sutter, Geschäftsführer der A. Sutter Fair Business, die Zusammenarbeit. Die Scripting Engine und die Vielzahl der vorhandenen Schnittstellen sichern hohe Flexibilität und ermöglichen auch zukünftig eine Einbindung sämtlicher Kommunikations- und Arbeitsprozesse in das System. Neue Wege der Kundenkommunikation wie z.B. Chat oder Co-Browsing werden nahtlos einfließen können. Motiviert durch die bisherigen guten Erfahrungen wird Sutter in der nächsten Ausbaustufe die hausinterne Projekt- und Kundenverwaltung integrieren.



Unified Communication mit zezaro biz – eine runde Sache

### Kundenprofil

Die A. Sutter Fair Business GmbH unterstützt als spezialisierter Kommunikationsdienstleister Messeveranstalter in allen wichtigen Phasen der Messeplanung, -durchführung und -nachbereitung. Von Aussteller-Akquise-Maßnahmen über Werbung, Produktion und Bereitstellung von Informationsmedien und Messepublikationen bis hin zur Fachbesucher-Registrierung bietet die A. Sutter Fair Business GmbH mit Sitz in Essen ihren Kunden einen umfassenden Service für deren Customer Care an. Zu diesen zählen ein Großteil der bedeutenden Messeveranstalter in Deutschland, wie z. B. Messe Düsseldorf, Kölnmesse, Messe Berlin, Messe Stuttgart, Messe Essen, Hamburg Messe u.v.m.

eVOX Solutions GmbH  
Gastberggasse 27  
1230 Wien  
Österreich  
+49 201 310 1500  
info@zezaro.com  
zezaro.com