

K+S Aktiengesellschaft

Gesteigerte Servicequalität durch intelligentes Havarie-Management.

Unternehmen

- Name: K+S AG
- Standort: Kassel
- Rohstoffunternehmen
- Produkte: Kalium- & Magnesiumrohsalze, Standard- & Spezialdüngemitteln
- Umsatz: € 4,0 Mrd. (2012)
- Mitarbeiter: 14.000 (2012)
- Homepage: www.k-plus-s.com

Wichtigste Herausforderung und Projektziel

- Umsetzung eines Havarie-Managements um hohes Anruferaufkommen effektiv bearbeiten zu können
- Steigerung der Servicequalität
- Implementierung eines IP-softwarebasiertes Contact Centers
- Abfangen eines hohen Anrufaufkommens im Havariefall
- Automatisierte Rückrufe und Positivmeldungen

Lösungen und Services

SAP Contact Center

Entscheidung für SAP

- Integrierte Web-Technologie mit Voice over IP
- Überzeugender Funktionsumfang
- Einfache Bedieneroberfläche
- Individualisierungsmöglichkeiten der Lösung

Entscheidung für Frings IT

- Langjährige SAP CC Erfahrung
- SAP Referenzprojekte
- CC Entwicklung im eigenen Haus

Hauptnutzen im Unternehmen

- Skill Based Routing
- Priorisierung der VIP-Anrufer
- Automatische Spracherkennung

Kundenindividuelle Geschäftslogik ermöglicht effektives Arbeiten im Havariefall durch die SAP Contact-Center-Lösung. Gesprächszeiten der Mitarbeiter werden verkürzt, Ressourcen optimal genutzt.

Das Traditionsunternehmen K+S AG aus Kassel setzt auf das SAP Contact Center im hauseigenen IT-Helpdesk. Kundenindividuelle Geschäftslogik ermöglicht effektives Arbeiten im Havariefall. Das verkürzt die Gesprächszeiten der Servicemitarbeiter und optimiert die Ressourcenauslastung.

Die K+S AG gehört weltweit zur Spitzengruppe der Anbieter von Standard- und Spezialdüngemitteln. Gemessen an der Produktionskapazität ist K+S im Salzgeschäft mit Standorten in Europa sowie Nord- und Südamerika der weltweit führende Hersteller.

Im Kerngeschäftsfeld Salz ist K+S mit einer Produktionskapazität von rund 30 Mio. Tonnen Salz der weltweit führende Produzent.

Für die Inhouse IT- und Service-Center-Verantwortlichen der K+S Gruppe war es wichtig, dass sie eine Applikation für ihr Customer-Support-Center finden, die ihren Bedürfnissen individuell angepasst werden konnte. Daher entschied sich das Unternehmen für die SAP Contact Center Software,

implementiert durch die Frings Informatic.

Die Frings IT Solutions als zertifizierter SAP Contact Center Partner der SAP AG, realisiert komplexe IP-Projekte kundenindividuell auf Basis von SAP Contact Center in Verbindung mit SAP CRM vom Erstgespräch bis zum „going live“. Durch ihre weitreichenden Erfahrungen aus mehr als 500 installierten IP-Projekten unterschiedlichster Art und Größe, sorgt die Frings IT für eine optimale Beratung, risikominimierte Blue Prints und eine effektive Umsetzung der Kundenwünsche.

Für die K+S Gruppe wurde speziell das Havarie-Management, gemeinsam von den IT-Experten der Frings und der K+S IT Service GmbH, neu entwickelt. Im Stö-

rungsfall spielt das SAP Contact Center für bestimmte Rufnummern eine Havarie-Ansage ab, und es kann ein Rückrufwunsch hinterlassen werden. Der Rückruf wird nach der Havarie automatisch vom SAP Contact Center ausgelöst. Im zweiten Havarie-Fall leitet das SAP Contact Center bestimmte Rufnummern durch das Drücken einer Taste am Telefon direkt an die entsprechende Taskforcequeue weiter. Der Anrufer wird somit direkt zu einem entsprechenden Servicemitarbeiter aus der Queue verbunden. Das Support Center kann so im Störfall viel effektiver arbeiten und ist nicht mit dem hohen Anrufaufkommen überlastet.

Das Contact Center wird über den K+S IT Service für das Customer Support Center rund um die Uhr weltweit betrieben. Das System wird permanent von den IT-Experten der Frings Informatic mit neuen Routings und Funktionen weiterentwickelt und den Bedürfnissen der K+S immer weiter angepasst.

Frings IT Solutions GmbH
Hauptverwaltung Düsseldorf
Kleinhülsen 42 | 40721 Hilden

Tel. +49 (2103) 58 77 -110
E-Mail: kontakt@frings-it.de

www.frings-it.de

