

Projektverfolgung und Call-Center-Lösung

Einführung

Sonderanfertigungen bedeuten für Unternehmen in der Regel hohe Aufwände in Produktion und Projektmanagement. Schlimmer noch, wenn Reklamationen und Nachbesserungen anfallen. Oder externe Unterstützung wegen fehlender Infrastruktur leider unmöglich ist. – Die hier gezeigte Lösung beweist, wie Projekte schneller und günstiger durchgeführt werden können.

Ausgangssituation

Ein Spezialhersteller von Schmierstoffen (u.a. Private Brand Produkte) organisierte früher seine Verwaltung und Produktion wie folgt:

- 1) Der Innendienst nimmt die Aufträge manuell ins ERP-System MAS 90 auf.
- 2) Je nach Auftragsart verfolgen Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen die rund 50 bis 80 Arbeitsschritte manuell nach (u.a. Private Brand Produktion, Reklamation usw.)

Problem

Das Unternehmen klagte unter anderem über folgende Probleme:

- große Aufwände, lange Durchlaufzeiten und hohe Prozesskosten wegen der zahlreichen Sonderanfertigungen (u.a. Private Brand Produkte)
- ERP-System MAS 90 ausschließlich für geschulte Mitarbeiter aus Innendienst und Produktion zugänglich und bedienbar (hoher Schulungsaufwand)
- keine Datenanbindung für externe Dienstleister möglich (z.B. Druckereien)

Lösung

enomic.offer mit erweiterten Funktionen

Nutzen

Wesentliche Vorteile für das Unternehmen jetzt:

- Call-Center-Funktionen für den Innendienst: zentrale Aufgabenplanung, Auftragsfassung und Projektverfolgung in einem Tool, das auch die Kontakthistorie und Kundenvorgaben dokumentiert
- alle relevanten Daten liegen für die Auftragsannahme und Bearbeitung bereit: Auftragsstand, Produktinformationen, Umsatzzahlen, Kontostand, Statistiken usw.
- moderne und intuitive Bedien-Oberfläche in direkter Anbindung an das ERP-Bestandssystem MAS 90 mit aktuellen Stammdaten (Schulungsaufwand minimiert)
- das Projekt- und Produktionswissen ist zentral dokumentiert und als Prozessvorlage hinterlegt, in dem ergänzende Unterlagen gespeichert sind wie Formulare, Arbeitspläne usw.
- die Eingabe in intelligente Schnell-Erfassungsmasken generiert für Mitarbeiter „viele“ gezielte Workorder und Termine – automatisch ergänzt um Arbeitspläne, Kundenvorgaben usw.
- notwendige Anfragen an externe Dienstleister werden als E-Mail generiert und automatisch ergänzt um Datenblätter und Kundenvorgaben usw.
- automatische Projektsteuerung durch korrekte Vorläufer- / Nachfolger-Beziehungen von Aufgaben und Tätigkeiten (ähnlich Netzplan MS Project) – selbst bei komplexen Prozessen wie Reklamationen und Private Brand Produktionen
- Terminplanung und Lieferungszusagen bereits während Kundenanfrage möglich
- zentrales Dokumentenmanagement von Produktinformationen, Zertifikaten, Vorlagen, Formularen, Checklisten, Arbeitsplänen usw. (Qualitätssicherung)
- automatische Warnmeldungen per E-Mail zum Beispiel bei Projektverzug
- regelmäßig automatische Berichte zum Beispiel über Projekte, Kunden, Lieferanten

Ergebnis

Das Unternehmen erhielt mit enomic.offer ein umfassendes Werkzeug für Projektmanagement und Kundenservice. Durchlaufzeiten wurden beschleunigt, Kosten gesenkt und Kundenpotenziale weiter ausgeschöpft.

Kontakt

www.intermediate.de

Hinweis: Dies ist eine Prozesslösung aus der Chemie-Industrie. Zum Datenschutz bleiben Namen und Interna ungenannt.