

Call R/3

Die zehn Betreuerinnen im Reynolds Call Center haben pro Tag etwa 1000 Kontakte zu Kunden.

Das Telefon ist die wichtigste Verbindung zwischen R. J. Reynolds Tobacco und ihren Kunden. Die Anbindung an R/3 erhöhte die Effizienz der Arbeitsabläufe.

Rund 97 Prozent der Aufträge kommen via Telefon ins Haus. Erst die Integration der eigenentwickelten Telefonauftragserfassung in die hauseigene R/3-Welt machte deswegen bei R. J. Reynolds Tobacco den Arbeitsablauf zwischen Kundenauftragserfassung und Auslieferung durchgängig und effizient. Reynolds produziert pro Jahr mehr als 24 Mrd. Zigaretten, darunter so bekannte Marken wie Camel, Reynolds und Winston. Ein entscheidender

Peter Benger, assign:

„Unsere User Exits, BAPIs und SAP Phone sorgen für eine wartungsfreie Einbettung in den SAP-Standard.“

Das Projekt

R. J. Reynolds Tobacco

Umsatz 1999: 1,43 Mrd. DM

Mitarbeiter: 1480

Integration der eigenentwickelten **Telefonauftragserfassung** in die hauseigene R/3-Welt

Partner: **assign software consulting**

info@assign.de

Faktor für den Erfolg im Vertrieb stellte die Integration der Call-Center-Lösung für den Telefonverkauf in R/3 dar.

Gemeinsam mit der Firma assign software consulting GmbH wurde ein Outbound Call Center Add-On für Markenartikel-Anbieter mit regelmäßigem Telefonverkauf bei einem festen Kundenstamm entwickelt.

Für Telefonverkauf optimierte Auftragserfassung

„Bei der Portierung in die R/3-Umgebung wurde Wert auf eine wartungsfreie Einbettung in den SAP-Standard gelegt“, betont Peter Benger von assign. User Exits, BAPIs und die Schnittstelle SAP Phone auf Basis der Version 3.1g haben dafür die Voraussetzungen geliefert. Das Kernstück ist eine für den Telefonverkauf optimierte Auftragserfassungstransaktion.

Das Reynolds Call Center muss einiges können. Die zehn Betreuerinnen haben pro Tag ca. 1000 Kontakte zu Kunden. Rund 97 Prozent aller Rey-

nolds-Aufträge gehen durch diese Abteilung. Je nach Region und Verkaufsvolumen gibt es bestimmte Rhythmen für den Anruf von Reynolds, der Verkaufsberatung und Bestellannahme in einem ist. Für die Bewältigung dieser Aufgaben bietet das an R/3 gebundene Call Center zahlreiche Funktionen.

Mitarbeiter gleichmäßig belasten

So wird die Telefonnummer automatisch von R/3 an die Telefonanlage weitergegeben. Tägliche Anruflisten werden erstellt; dabei wird darauf geachtet, dass die Mitarbeiter gleichmäßig belastet werden. Bei der Auftragserfassung lassen sich auch verkaufsfördernde Maßnahmen einsteuern. Der Debitorenstamm von R/3 wurde erweitert und enthält nun auch relevan-

te Informationen für den Telefonverkauf. Vom Telefon aus wird im R/3-Modul SD der Auftrag erstellt, die Übergabe ist über ein BAPI organisiert, das absolut Release-unabhängig und wartungsfrei arbeitet. Die Auftragserfassung wurde für die Arbeit am Telefon vereinfacht, Bestellhistorie und ein entsprechender Sortimentsvorschlag erleichtern die Arbeit der Call-Center-Spezialisten. Zusätzlich nimmt das Programm auf Feiertage Rücksicht und empfiehlt Vorversorgung. Sortimentwechsel machen keine Schwierigkeiten. Zusätzliche Statistikfunktionen informieren über Performance und Kundenverhalten.

Doch das Call Center von Reynolds soll in Zukunft nicht nur dem eigenen Haus zur Verfügung stehen. Großkunden sollen den Reynolds-Telefonverkauf nützen, um eigenen Kunden Sonderangebote schmackhaft zu machen, Informationen über neue Marken zu geben und spezielle Werbeaktivitäten zu unterstützen. Von diesem direkten Kontakt zum Einzelhandel profitiert auch Reynolds. Zusätzliche Informationen sollen in eine detaillierte Kundenliste aufgenommen werden. Auch soziodemographische Daten wie Ortsgröße und Stammkundschaft können in Zukunft bei neuen Vertriebskonzepten genützt werden.

