

einfach.
schneller.
heller.

Es geht heute:
um das Kundenerlebnis



„Das habe ich noch nie erlebt.
Ich bin begeistert und echt baff!“

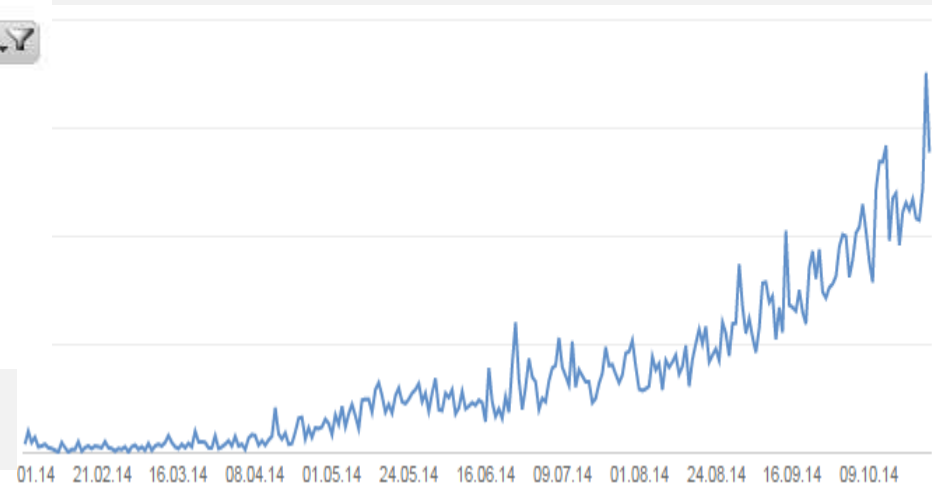
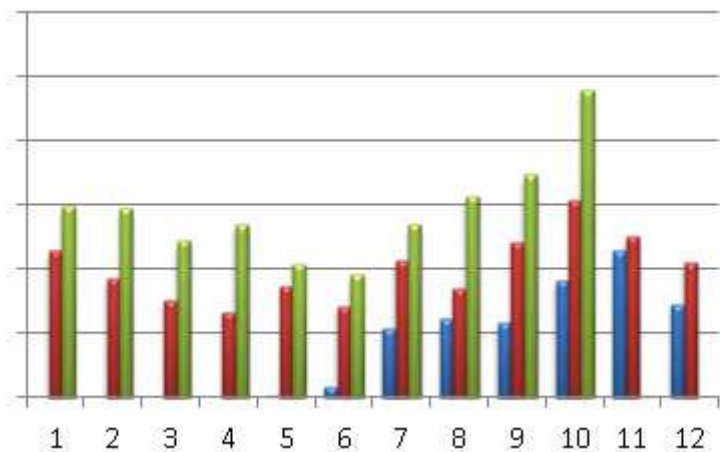
Dabei gibt es schon alles. Es ist alles da.

watt24 ist...

Das ist watt24...



- watt24 ist der Onlineshop für alles rund um das professionelle Licht (Leuchte, Lampe, Elektronik...)
- Bestandteil der TRILUX-Gruppe
- 11 Personen, 2 Standorte
- Umsatzwachstum: +50% je Jahr (organisch)
- Sie können „die Software“ nicht bei uns kaufen ;-)



2012 – wie alles anfang



„Herr Leithner, bauen Sie einen Online-Shop für ‚alles rund um das professionelle Licht‘ auf. Und wachsen muss er natürlich. Und innovativ muss er sein. Und...“

Aber kosten darf es nichts.

Was nützt der modernste Online-Shop...

- ERP eines Produktionsunternehmens (SAP)
- CRM (Saratoga)
- Siemens-Telefonanlage
- Mails (Exchange)
- Papierfax
- Wenige Schnittstellen
- 4 Tage durchschnittliche Lieferzeit

Will ich das meinen
Kunden zumuten?

Großer Versandhändler +
großer Telekommunikationsdienstleister



Black Box

Dann doch lieber das:

Ziel eines jeden Unternehmens sollten Kundenreaktionen sein – wie bei watt24.



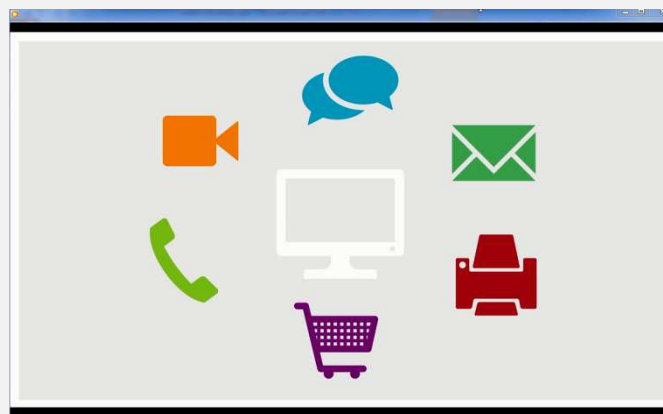
- „Was war das denn?! Ich war bei der Übergabe dabei.“
- „Man sind Sie schnell.“
- „Woher wissen Sie...?“
- „Hier rufe ich gerne wieder an.“
- „Es ist erschreckend einfach bei Ihnen.“
- „Kann man die Lösung auch kaufen?“

Wie haben wir es erreicht?



Nicht der Shop ist der Schlüssel
zu unserem Erfolg.

Interaktion ist es!

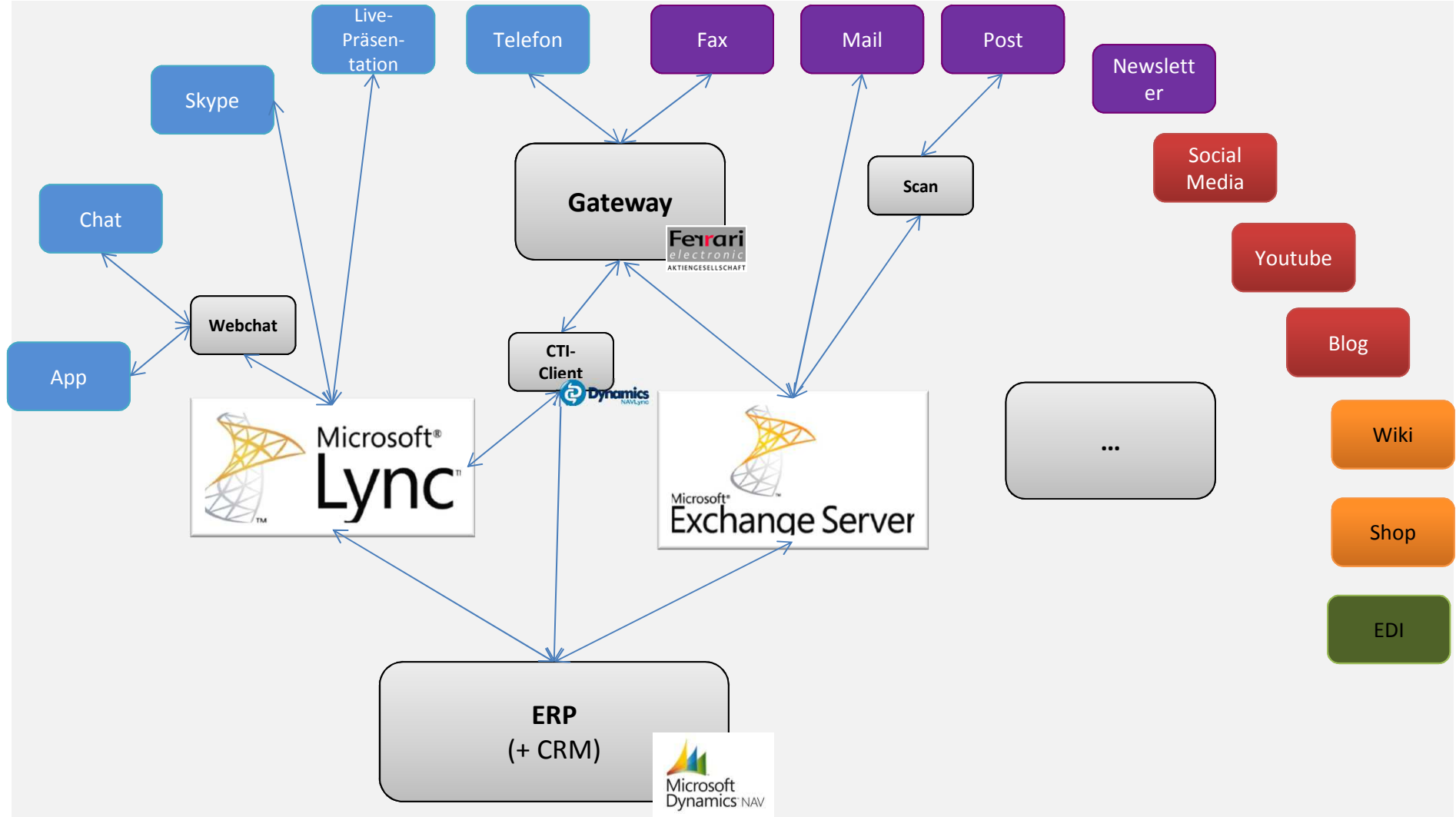


Zusammenfassung: Das erreichen wir.



- Alle Kommunikationskanäle offen
→ Service
- Präsenzinformation für Kunden
→ Service/Schnelligkeit
- Namenserkennung
→ Service/Schnelligkeit/Fehlervermeidung
- Mail-/Faxerkennung
→ Service/Schnelligkeit/Fehlervermeidung
- Mitarbeiter hat nur ein Tool je Kommunikationsart (synchron/asynchron)
→ Schnelligkeit/Fehlervermeidung
- 360°-Transparenz über Kunden
→ Schnelligkeit/Fehlervermeidung
- Keine Prozess-/Workflow-Brüche
→ Schnelligkeit/Fehlervermeidung
- Transparenz = Vertrauen = Mündigkeit des Kunden

Interaktion!



Das sollten Sie ändern: Schritt 1 – Lync-Standard

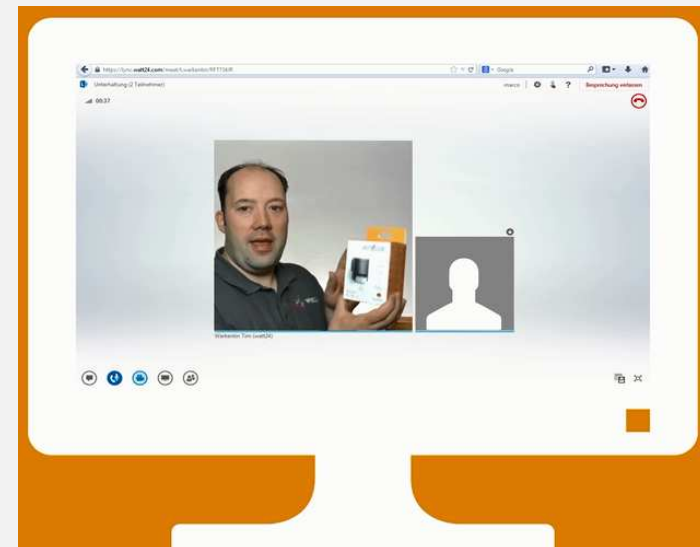


- Schritt 1 – kostet nichts zusätzlich:

- Öffentlicher Verfügbarkeitsstatus, damit Ihr Unternehmen keine Blackbox ist
- Bieten Sie Video-Präsentationen
 - Webformular
 - Standardmail
- Nutzen Sie die Skype-Integration
- Verwenden Sie die Lync-Call-Funktion:
 - Auf Ihrer Website
 - In Ihrer Signatur
 - In den Newslettern

Live-Präsentation

Skype



Telefonie:



Das sollten Sie ändern: Schritt 2 - Telefonie.



Telefon

- Schritt 2 – Telefonie 2.0:
 - Ver(haltens)änderung:
 - Verfügbarkeitsinformation vor dem „Durchstellen“
 - Dreierkonferenzen statt Durchstellen
 - Sie verlieren Ihre Kunden nicht mehr
 - Rufnummern? Namen!
 - Arbeiten Sie, wo Sie wollen.
 - Lessons learned: keiner vermisst den Kasten/das Telefon
 - Sie benötigen: Gateway
 - Microsoft-Lizenz
 - PBX-Anschluss (Telekom)
 - Hardwareinstallation (Ferrari-Box)
 - Serverseitige Softwareinstallation (IT/Consultant)
 - Verbindung zum Lync
 - Hardware 7 TEUR + Einrichtung (3 TEUR) – abhängig Useranzahl + Wünsche
 - Vier Wochen Umsetzungszeit
 - Firma: Ferrari
 - Gute Headsets (watt24: Jabra 2400, 150 EUR)
 - Eine stabile Leitung zwischen Gateway und Lync-Server
 - Lohnt sich der Invest?



Das sollten Sie ändern: Schritt 3 - NAVLync.



- Schritt 3 – CTI-Integration:

- Ver(haltens)änderung:

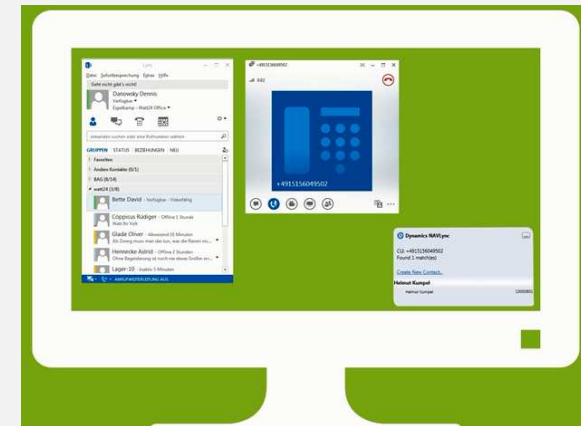
- Begrüßen Sie Ihre ERP-/CRM-Kunden per Namen
 - Springen Sie direkt ins ERP-System (weniger Zeit, Fehler)
 - Dokumentieren Sie die Anrufe im ERP (360°)
 - Lessons learned: der beste Invest

- Sie benötigen: NAVLync

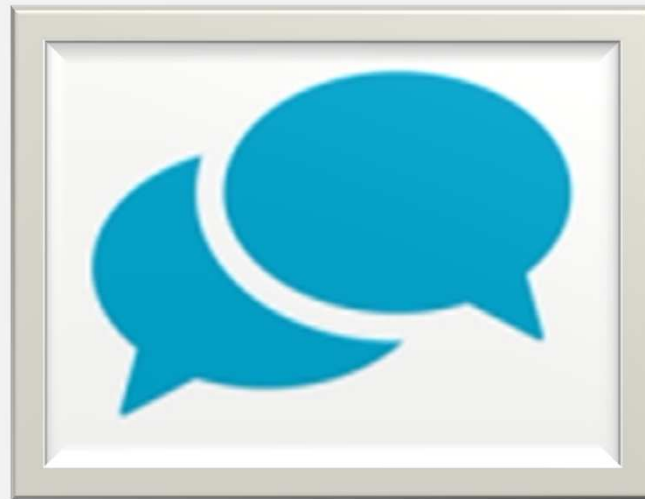
- Telefonie-Gateway
 - Lync
 - Softwareinstallation nur auf Clients
 - ODBC-Verbindung zu einer Microsoft-SQL-DB/Tabelle
 - ERP-System muss von „außen“ per Kommandobefehl adressierbar sein
 - Einmalig 2 TEUR + User 300 EUR – bei einem anderen ERP: zusätzlich die Anpassung
 - Zwei Wochen Umsetzungszeit.
 - Firma: Dynamics Consultant

- Lohnt sich der Invest?

Telefon



Chat:



Das sollten Sie ändern: Schritt 4 - Webchat.



- Schritt 4 – Webchat:

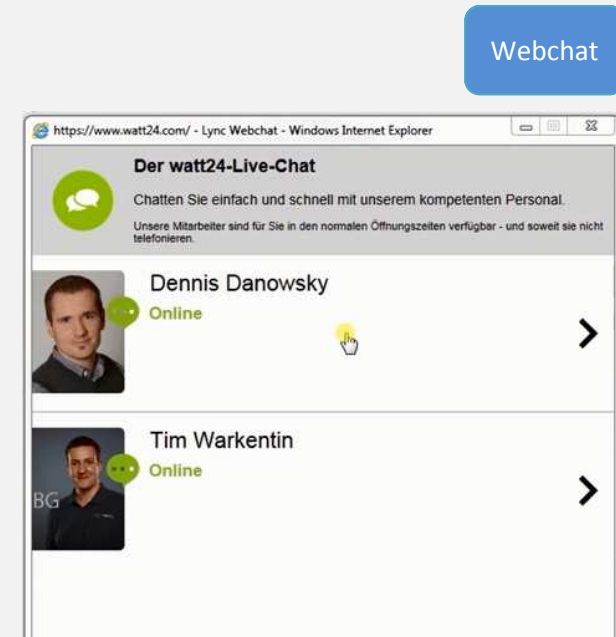
- Ver(haltens)änderung/Vorteile:

- Sie zeigen Ihrem Kunden Präsenz, Namen, Verfügbarkeit
 - Kunden chatten in Ihren Lync (Text und Foto)
 - Ein Tool für den Kunden (Web)
 - Ein Tool für den Mitarbeiter (Lync)
 - Alle Lync-Funktionen verfügbar
 - Automatische Vertretungsregelung
 - Am Ende: Kontaktformular
 - Lessons learned: Smartchat, e-office...

- Sie benötigen: Webchat

- Lync (Präsenzstatus geöffnet) mit Lync-Standard-API
 - Installation auf dem Standard Webserver (MySQL, Linux, php...)
 - Einmalig 2-5 TEUR (abhängig von der Ausprägung) für Consulting
 - Zwei Wochen Umsetzungszeit
 - Firma: OS-cilation

- Lohnt sich der Invest?



Das sollten Sie ändern: Schritt 5 - App.



- Schritt 5 – App:
 - Ver(haltens)änderung/Vorteile:
 - Push-Funktion
 - Zusätzlicher Fotosupport – direkt am Kunden dran
 - Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte
 - QR-Code überall (Lieferschein, Rechnung...)
 - Sie benötigen: App
 - Webchat – und die dazugehörigen Anforderungen (Lync, Webserver...)
 - Einmalig 6 TEUR (abhängig von der Ausprägung) für Consulting
 - Firma: OS-cilation
 - Lohnt sich der Invest?

App



Mail:



Das sollten Sie ändern: Schritt 6 – Mail-ERP.



- Schritt 6 – Mail-ERP:

- Ver(haltens)änderung/Vorteile:

- Vertretbarkeit
 - Skalierbarkeit
 - 360° Kunden, Auftrag...
 - gesetzliche Anforderungen
 - Zeitersparnis, Fehlerreduktion
 - Leider kein Outlook ;-)

- Sie benötigen: Exchange + ERP

- Exchange mit Exchange Webservice API
 - Verknüpfung über Exchange-ID, Anreicherung von weiteren Metadaten
 - ERP-System: Microsoft Dynamics NAV (mit Kommunikationscockpit)
 - Branchenlösung Kartago
 - Firma: TSO

Mail

The screenshot shows the 'Kommunikations-Cockpit' interface within Microsoft Dynamics NAV. The interface includes a navigation pane on the left with 'Kommunikations-Cockpit' selected. The main area displays a list of communication items with columns for 'Uhrzeit', 'Von', 'Kontakt Name', and 'Betreff'. The filter is set to 'ARCHIV|AUFTRAG|INFO|LOGISTIK|SERVICE'. The table contains the following data:

Uhrzeit	Von	Kontakt Name	Betreff
14:29:09	herbert@superkunde.de	Herbert Superkunde	Bestellung Zalgrda
14:25:22	kunde@musterfirma3.de	Musterfirma	Anfrage
14:21:09	kunde@musterfirma2.de		Angebot 60004421
14:10:44	kunde@musterfirma.de		Anfrage TA-WD L3 SC PL

Fax:



Das sollten Sie ändern: Schritt 7 – Fax-ERP.



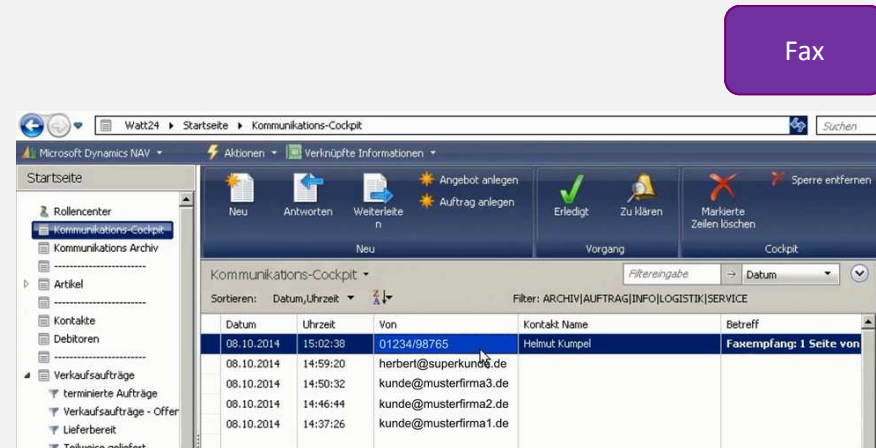
- Schritt 7 – Fax-ERP:

- Ver(haltens)änderung:

- Vertretbarkeit,
 - Skalierbarkeit
 - 360° Kunden, Auftrag...
 - gesetzliche Anforderungen
 - Zeitersparnis, Fehlerreduktion
 - Leider kein Papier ;-)
 - Fax senden... digital.

- Sie benötigen: Exchange + Gateway + ERP

- Exchange mit Exchange Webservice API
 - Gateway (Ferrari)
 - Verknüpfung über Exchange-ID, Anreicherung von weiteren Metadaten
 - ERP-System: Microsoft Dynamics NAV (mit Kommunikationscockpit)
 - Branchenlösung Kartago
 - Firma: TSO



Lohnt sich eigentlich...?!

Lohnt sich der Invest – Telefonie + CTI



Kosten		einmalig	jährlich
Phone	Invest	8.500,00	1.700,00
	Consulting	3.000,00	500,00
	Lizenzkosten pro User	1.000,00	200,00
CTI	Invest	2.000,00	400,00
	Consulting		
	Lizenzkosten pro User	2.500,00	500,00
	Total	17.000,00	3.300,00
Einsparungwatt24	Kosten MA pro Minute		0,42
	Anrufe pro Tag		100,00
	Anruf-Ersparnis pro Tag (1 Minute per Call)		41,67
	360°-Ersparnis (30 Minuten pro Tag)		12,50
	Ersparnis bei 250 Arbeitstagen watt24		13.541,67

Und was spart der Kunde?! → ROI <1 Jahr

- 11 TEUR Invest, einmalig
- Vorteil:
 - weniger: die Kosteneinsparung.
 - mehr: Conversion, Conversion, Conversion: >50%!
- ROI:
 - abhängig von der Anzahl der Aufträge
 - Abhängig von dem Wert der Bestellung
 - Wie kann man Kundeninteraktion messen?

Wir freuen uns auf...

Transparent Box

Die Zukunft ist uns offen...



- HTML5/WebRTC:
noch weitere Öffnung des Unternehmens
- Namenssendung (CNIP):
noch mehr Transparenz
- Lync-Integration bei unseren Lieferanten:
noch mehr Interaktion



