



# Wertsteigerung im Callcenter

**Seit 1970 hat sich Frama AG auf die Entwicklung und Herstellung von Postbearbeitungssystemen spezialisiert, wobei der Schwerpunkt auf Frankiermaschinen und -systemen, elektronischen und manuellen Brieföffnern, Falzmaschinen, elektronischen Portowaagen sowie Postschalersystemen und Selbstbedienungssystemen liegt. Sämtliche Produkte werden am Hauptsitz in Lauperswil (Schweiz) entwickelt und produziert. 90% des Umsatzes wird im Ausland realisiert. Frama exportiert ihre Produkte weltweit in über 60 Länder.**

## Die Ausgangslage

Frama AG - abgeleitet aus dem Begriff Frankiermaschinen - hatte bereits ein proprietäres CRM-System in Deutschland, Grossbritannien und der Schweiz im Einsatz. Dieses wurde jedoch eingestellt und das Unternehmen war auf der Suche nach einem Nachfolgeprodukt. Die neue CRM-Lösung sollte primär eine 360° Sicht über den grossen Kundenstamm von 180'000 Accounts sicherstellen und das Kampagnen-Management verbessern. Sage SalesLogix stellte sich als ideale Systemlösung heraus.

## Das Projekt

Der Startschuss für das Projekt fiel im Herbst 2006. Die Schnittstelle vom ERP AS/400 zu Sage SalesLogix war durch die Erfahrung von Ambit AG schnell realisiert. Im Rahmen des Customizings wurde das CRM auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und auf geschäftsspezifische Anforderungen angepasst. Im Mittelpunkt stand die Programmierung des Kampagnen-Managements für die diversen Vertriebsbereiche, wobei besonders die Callcenter von Frama berücksichtigt wurden. In diesem Zusammenhang hat man Verbindungen zur Telefonanlage und auf Online-Dateien realisiert.

## Der Nutzen

Heute arbeiten rund 50 Mitarbeiter der Frama AG in der Schweiz, in Deutschland und Grossbritannien mit Sage SalesLogix. Im April 2008 wurde auch Belgien an das neue CRM-System angeschlossen. Mit der Schnittstelle zu AS/400 werden täglich Kunden-, Finanz- und Produktdaten automatisch auf das neue CRM überspielt und übersichtlich in einer Maske dargestellt.

Frama AG vertreibt nicht nur Frankiermaschinen, sondern liefert auch die passenden Dienstleistungen dazu. Eine dieser Dienstleistungen heisst Frama-Online, womit die Kunden rund um die Uhr Porto und neuste Portotarife laden können. Die Schnittstelle von Frama Online zu Sage SalesLogix komplettiert die verfügbaren Kundendaten. Damit ist die 360° Sicht über 180'000 Kunden jederzeit und für jedermann garantiert.

Im Bereich des Kampagnen-Managements konnte der Prozess im Callcenter massiv verbessert werden. Bestehende Kunden werden von Frama regelmässig über Nachfolge-Frankiersysteme informiert und beraten. Mittels Sage SalesLogix können die Kontakte an die verschiedenen Mitarbeiter zugewiesen werden. Die Integration der Swyx-Telefonanlage in das CRM-System ermöglicht während eines Telefonats in einem Pop-up Fenster das Feedback schriftlich zu erfassen und zentral in der Kundenmaske zu historisieren. Offerten werden mittels Template automatisch erstellt und Folgeaktivitäten können geplant werden. Die Integration der Telefonanlage erleichtert aber auch den Prozess bei eingehenden Anrufen; sobald das Telefonat vom Callcenter-Mitarbeiter entgegengenommen wird, erscheint die Kundenmaske mit allen wichtigen Informationen.

Frama AG legt Wert auf Schweizer Qualität in der Postbearbeitung und hat erkannt, dass diese Eigenschaft nicht nur das Produkt betrifft, sondern auch den Kundenservice. In guter Zusammenarbeit zwischen Ambit AG und dem Projektleiter Volker Sommerfeld von Frama wurde die Grundlage für einen weltweit erfolgreichen Komplettservice gelegt.

F R A M A   
S M A R T M A I L I N G

