



Transparenz deutlich erhöht

Die Graphischen Betriebe STAATS in Lippstadt sind ein Fullservice Dienstleister der Druckindustrie. Die traditionsreiche Druckerei in Lippstadt arbeitet schwerpunktmäßig in den Bereichen Bogendruck, Etiketten und Design. Die Expansion und die damit verbundenen strukturellen Veränderungen riefen den Bedarf nach einer Umorganisation und damit infra-struktur auf den Plan. Mittlerweile arbeiten bei STAATS rund 50 Mitarbeiter. Ein eigener Außendienst wird zur Kundenbetreuung eingesetzt.

„Die stetige Weiterentwicklung - sowohl technisch als auch räumlich - hat die Komplexität des Unternehmensportfolios deutlich erhöht. Dadurch waren wir gefordert, auch in den Unternehmensprozessen und in der Administration des Back-offices zu wachsen“, erklärt Gabriele Staats. Dass infra-struktur sie hierbei perfekt unterstützen kann, wusste sie sofort, als Sie im Rahmen einer Informationsveranstaltung von der Business Lösung erfuhr.

Das Ende der Zettelwirtschaft

Wurden früher alle Notizen und Kundenabsprachen via Zettelwirtschaft „transportiert“, sparen die Mitarbeiter heute deutlich Zeit und Wege. Alle Infos befinden sich nun gesammelt in infra-struktur, sind einfach zu erfassen und an definierte Kollegen problemlos zu verteilen. In der Vergangenheit wurden auch Kunden versehentlich doppelt angelegt. Dank infra-struktur ist nun klar ersichtlich, ob ein Kunde bereits erfasst wurde.

Immer aktuell auf Stand

„Ich weiß immer, was gerade läuft“, freut sich die Geschäftsführerin. Da die Mitarbeiter z. B. die Kundenanrufe mit dem integrierten Anrufmanagement einfach und vollständig dokumentieren, liegt der Nutzen klar auf der Hand: „Durch diese schnelle und intuitive Informationserfassung haben wir die Kommunikation mit unseren Kunden deutlich professionalisiert.“ Als klaren Vorteil bewertet Frau Staats darüber hinaus z. B. die Statusanzeige auf der Startseite. „Ich kann immer sehen, wer eingeloggt ist und nachprüfen, ob auch keine Kundenanliegen oder Rückrufwünsche verloren gehen.“ Das sorgt für erhöhte Kundenzufriedenheit und garantiert kurze Wege im Unternehmen.

Übergreifendes System für Mac und PC

Ausschlaggebend für die Entscheidung zugunsten der Software war insbesondere, dass die Software sowohl auf Mac als auch auf PC problemlos genutzt werden kann und zuverlässig läuft. Updates werden zentral bereit gestellt und die Mitarbeiter können sich auf das Wesentliche - Ihre Arbeit und die Kunden - konzentrieren.



Projektsteckbrief

Unternehmen

Graphische Betriebe STAATS GmbH
Roßfeld 8
D-59557 Lippstadt
www.staats.de

Ansprechpartner

Gabriele Staats
Geschäftsführerin

Branche: Hersteller/Industrie

Anzahl Mitarbeiter: 50

infra-struktur Anwender: 20

Projektziele

Optimierung der Kommunikation mit dem Kunden und intern unter den Mitarbeitern, mehr Übersicht für die Geschäftsleitung.

Lösung

Einführung der Software „infra-struktur“ August 2008, um die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen.



„Ich habe ein sicheres
Gefühl, weil Informationen
von und über die Kunden
nicht verloren gehen.“

Gabriele Staats,
Geschäftsführerin