



# Informationsflut perfekt gebändigt

Die Firma Energy Saving Solutions aus Anröchte hat sich auf den Vertrieb gebrauchter Supermarkteinrichtungen spezialisiert. Hier werden vorwiegend Kühlmöbel überarbeitet, um sie energieeffizienter zu gestalten. Aufgrund der großen Nachfrage waren die unzähligen Kundenanfragen in der Vergangenheit ein Chaos - mit infra-struktur nun ein top organisiertes Tagesgeschäft!

„Die Nachfrage nach gebrauchten, aufbereiteten Kühlgeräten ist enorm. Wir brauchten dringend ein System, was uns bei der Bewältigung der Informationsflut unterstützt. infra-struktur hat uns vieles erleichtert“, erklärt Rosella Pira, Geschäftsführerin von Energy Saving Solutions.

## Den Kunden mitarbeiter-unabhängig betreuen

Häufig rufen die Kunden mehrfach an und landen nicht immer beim selben Ansprechpartner. Hier wurde eine Lösung gesucht, bei der jeder Mitarbeiter jede Anfrage weiterbearbeiten kann - unabhängig davon, ob er den Vorgang kennt oder nicht. „Nur weil ein Kollege gerade nicht verfügbar ist, können wir den Interessenten nicht vertrösten und warten lassen“, erklärt Pira. „infra-struktur hat sich für uns als zentrale Informationsplattform bewährt. Informationen sind nun „Allgemeingut“ und kein Monopolkwissen einzelner Mitarbeiter mehr.“

## Jeder Anruf wird zeitlich und inhaltlich dokumentiert

Bei einem hohen Anrufaufkommen verliert man schnell den Überblick, was mit wem wann besprochen wurde“, so Pira. Das Anrufmanagement von infra-struktur dokumentiert automatisch alle Anrufe, d. h. es werden alle Informationen gespeichert, die die Mitarbeiter während des Telefonats direkt als Notiz hinterlegen. „Heute weiß ich schon wer am Telefon ist und was er vermutlich möchte, bevor ich den Hörer abnehme“, freut sich Timo Renje, zuständig für den internationalen Verkauf.

„Mit infra-struktur können wir unsere Kunden jederzeit perfekt betreuen. Egal wer den Vorgang beim letzten Mal bearbeitet hat, ich bin mit zwei Klicks up-to-date.“

## eMail Historien für jeden einsehbar

Eingehende eMails lassen sich mit klassischen Software-Lösungen in Gruppenordnern zusammenfassen, auf die mehrere Kollegen Zugriff haben. Die eMail-Antworten der Kollegen sind jedoch leider nicht für alle sichtbar. Das führt zu Kommunikationsbrüchen, Doppelbearbeitungen und häufig auch zu Ärger bei den Kunden. Mit dem zentralen eMail-Management von infra-struktur wird der komplette eMails-Verkehr zwischen Kunden und Unternehmen in der digitalen Kundenakte übersichtlich und chronologisch abgebildet, auf die jeder Mitarbeiter einfach mit zwei Klicks zugreifen kann.

## Projektsteckbrief

### Unternehmen

Energy Saving Solutions  
Dieselstraße 15  
59609 Anröchte  
www.es-solutions.net

### Ansprechpartner

Rossella Pira

**Branche:** Einzelhandel/Großhandel

**Anzahl Mitarbeiter:** 8

**infra-struktur Anwender:** 3

### Projektziele

Anrufe, eMails und zusätzliche Informationen sollten strukturierter für alle Mitarbeiter zugänglich gemacht werden.

### Lösung

Seit der Einführung der Software „infra-struktur“ hat die Firma die tägliche Informationsflut im Griff.



„Mit infra-struktur haben wir unsere Servicequalität deutlich erhöht.“

Rossella Pira,  
Geschäftsführerin