

GREYHOUND im Einsatz bei comtech

Gesucht wird: Transparenz

Comtech ist einer der größten deutschen Online-Händler im Bereich Consumer Elektronik. Das Sortiment reicht von PC-Artikeln bis hin zu Haushalts- und Gartengeräten. Im Gegensatz zu anderen Anbietern wurde bei Comtech nichts outgesourced, das Unternehmen kümmert sich also selbst um Logistik, Kundensupport und Retouren. Entsprechend sind alle Daten im Haus vorhanden, um qualifiziert auf Fragen und Probleme eingehen zu können – ein entscheidender Punkt für comtech: „Wir versuchen den Kunden immer maximal zufriedenzustellen. Nur das garantiert unseren Erfolg“, so Geschäftsführer Joachim Ehmann. Und der Erfolg gibt ihm recht: Trotz einer zunehmenden Zahl an Mitbewerbern hat sich das Unternehmen sehr positiv entwickelt.

Nicht restlos zufrieden war man allerdings mit der bestehenden Software im Support. Kommunikationsvorgänge wurden aus Unternehmenssicht nicht transparent genug dargestellt. Die Folge: Informationen fehlten, die Suche danach fraß immer mehr Zeit, und Kunden mußten teilweise mehrere Tage auf eine Reaktion warten. Um dies zu ändern, wurde nach einem geeigneten Ersatz für das verwendete Produkt David (Tobit Software) gesucht. Die Wahl fiel auf *GREYHOUND*.



Überblick

Mitarbeiter comtech	ca. 60
Transaktionen.....	täglich bis 2.000
Kommunikationsvorgänge.....	täglich bis 1.500
Antwortzeit	Antwort am gleichen Tag*
Greyhound-Lizenzen	40
Umstellungsdauer / Datenmigration.....	2 Tage
Schulungsdauer	2 Stunden

* bei Anfragen bis 16.00 Uhr

GREYHOUND im Einsatz bei comtech

Überblick macht schnell

Wer heute bis 16.00 Uhr eine Mail an comtech schickt, bekommt noch am gleichen Tag eine Antwort. Seit der Einführung von **GREYHOUND** geht wie gewünscht einiges sehr viel schneller: Es muß weniger gesucht werden, und wenn doch, dann führt die Suche oft schneller zum Ziel.



*Joachim Ehmann
Geschäftsführer
comtech GmbH*

Mitarbeiter sind zunächst häufig misstrauisch, weil sie die Software nicht kennen, aber nach kurzer Einarbeitung ist das kein Problem. Wer sich auf **GREYHOUND** einlässt, ist schnell sehr zufrieden“, stellt Geschäftsführer Joachim Ehmann fest.

Aber auch der Umstieg auf das neue System hat nicht lange gedauert. Installation, Datenmigration, die Einbindung des Warenwirtschaftssystems und Mitarbeiterschulungen – knapp 2 Arbeitstage, dann lief alles. **GREYHOUND** ist nun die einzige Kommunikationssoftware bei comtech. Dies bedeutet, daß unternehmensweit auch die gesamte schriftliche Kommunikation damit erledigt wird, mithin eine nicht unerhebliche Umstellung für viele Beteiligte. „Unsere



Auf den Hund gekommen: die Mitarbeiter von comtech

Zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeiter – und sonst? „Unsere ‚gefühlten‘ IT-Kosten sind gefallen. Aber wir haben das nie genau untersucht. Für uns stand immer die bessere Transparenz im Vordergrund“. Das einzige, was uns noch fehlt, ist eine Anbindung der mobile Devices, und ein Webclient“. Aber daran arbeitet man bei **GREYHOUND** schon.

Fazit bei comtech: „Alles bombe!“