

Gesucht wird: Transparenz. GREYHOUND im Einsatz bei comtech

Wie trotz steigendem Kommunikationsaufkommen einiges schneller und übersichtlicher läuft. Fallstudie über den Einsatz von GREYHOUND bei comtech, einem der größten deutschen Online-Händler im Bereich Consumer Elektronik.



comtech ist einer der größten deutschen Online-Händler im Bereich Consumer Elektronik. Das Sortiment reicht von PC-Artikeln bis hin zu Haushalts- und Gartengeräten. Trotz steigendem Kommunikationsaufkommen läuft seit der Einführung von GREYHOUND einiges schneller und übersichtlicher – Mitarbeiter und Kunden sind zufrieden!



Im Gegensatz zu anderen Anbietern wurde bei comtech nichts ausgelagert, 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 von Tobit Software gesucht. Die Wahl fiel auf GREYHOUND.

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 dies dank der integrierten Volltextsuche meist schnell und einfach zum Ziel.

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 mit GREYHOUND erledigt wird, mithin eine nicht unerhebliche Umstellung für viele Beteiligte. „Unsere Mitarbeiter waren zunächst etwas 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.

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 ein Webclient". Aber daran arbeitet man bei GREYHOUND schon.

Fazit bei comtech: „Alles bombe!"

Überblick

 comtech marken. technik. günstig.	Team Size	75+
	GREYHOUND Benutzer	50+
	Transaktionen	täglich bis 3.500
	Kommunikationsvorgänge	täglich bis 1.500
	Antwortzeit	gleicher Zeit (bei Anfragen bis 16 Uhr)
	Schulungsdauer	2 Stunden
	Umstellungsdauer	2 Tage