



Unser Service-Versprechen überzeugt Kunden immer wieder

Bei der WP Bakerygroup ist Service ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Deshalb vertraut der Spezialist für Bäckereitechnik dem kompetenten Helpdesk Service der Samhammer AG, um für Kunden 24 Stunden am Tag erreichbar zu sein. Basis hierfür ist die prozessgeführte Helpdesk Software 1stAnswer, die Prozesse mit Wissen vernetzt.

In der WP Bakerygroup haben sich zehn Spezialisten der Bäckereitechnik zusammengeschlossen, die ihren Kunden die richtige Technik zum Dosieren und Kneten, Teilen und Wirken, Laminieren, Kühlen und Gären sowie Backen anbieten. Da so die gesamte Prozesskette optimal unterstützt wird, gibt der internationale Anbieter von modernsten Einzel- und Systemlösungen auch neue Impulse, um Marktpotenziale wirksam auszuschöpfen.

Motor all dieser Leistungen ist für WP der Servicegedanke. Der hohe Anspruch des Unternehmens lautet, Anzahl und Umfang von Produk-

tionsausfällen weitgehend zu reduzieren. Falls eine Maschine trotzdem einmal ausfällt, ist gerade im Bäckereigewerbe höchste Eile geboten. Damit in einem solchen Fall so schnell wie möglich geholfen werden kann, wurde ein Helpdesk eingerichtet, der rund um die Uhr und an jedem Wochentag verfügbar ist. In dringenden Fällen erfolgen der Rückruf eines Technikers und die Einleitung der notwendigen Maßnahmen innerhalb einer Stunde.

Da WP großen Wert darauf legt, dass es sich bei diesem Service-Versprechen nicht bloß um leere Worte handelt, vertraut WP dem

führenden Spezialisten für Servicedienstleistungen und Servicesoftware. Die Samhammer AG arbeitet bereits seit drei Jahren erfolgreich mit der WP Bakerygroup zusammen. Mit den Helpdesk Services stehen qualifizierte Mitarbeiter den Bäckern direkt mit Rat und Tat zur Seite. Die prozessgeführte Softwarelösung 1stAnswer verbindet Menschen dabei unmittelbar mit Prozessen und Wissen.

Service, der begeistert

Bei den Helpdesk Services steht die Kompetenz im Vordergrund. Um im Namen der WP Bakerygroup technische Services zu erbringen,

Case Study

werden eventuell auftretende Probleme und möglicherweise benötigte Ersatzteile rasch identifiziert. Der Servicespezialist wickelt den Auftrag ab, entsendet die Techniker, kümmert sich um benötigte Werkzeuge, Dokumentationen und die Kommunikation mit dem Kunden. Das ist alleine schon deshalb sehr wichtig, da Brötchen nachts gebacken werden und Probleme daher meist nicht während der üblichen Geschäftszeiten auftreten.

Die von WP geschulten Mitarbeiter können beim ersten Anruf bereits 80% der Fälle, dank 1stAnswer klären. Das gelingt, indem man den Servicemitarbeitern die Prozesse, die hinter der Beratung stehen, näher bringt. Mit dem Softwarewerkzeug 1stAnswer wird das Wissen über die konkreten Probleme, mit denen sich der Bäcker konfrontiert sieht, und die Informationen über Produkte und Ersatzteile, die in Datenbanken gespeichert sind, auf intelligente Weise verbunden. Dazu wurde das System so konfiguriert, dass es sich optimal an die speziellen Bedürfnisse des Spezialisten für Backtechnik anpasst und den Prozessen folgt.

Kompetenz beruht auf Wissen

Die Service-CRM-Lösung bringt alle relevanten Informationen zum Point of Service. Wird für den Kunden nicht sofort ein Lösungsweg gefun-



24/7 Service für Bäcker

den, sorgt die Software dafür, dass die bisher gesammelten Informationen direkt zum richtigen Ansprechpartner bei der WP Bakery Service weitergeleitet werden. Auf dem Bildschirm sehen die Mitarbeiter und Techniker alles, was für die schnelle und kompetente Hilfe benötigt wird. Dazu zählen natürlich in erster Linie die verwendeten Geräte, aber auch die Gerätehistorie oder die Technikereinsatzplanung. So wird nie von vorn begonnen und die Fachberatung deutlich vereinfacht und beschleunigt. Wenn der Fall abgeschlossen ist, wandern sämtliche Informationen in ein Data Warehouse und können für ein Plus an Qualität von den Unternehmen der WP Bakerygroup ausgewertet werden.

Lösungszeit, Lösungsqualität und Kompetenz sind die Merkmale, die einen hervorragenden Service auszeichnen. Letztlich tragen sie entscheidend dazu bei, dass die WP Bakerygroup als verlässlicher Partner vom handwerklichen Bäcker bis zum industriellen Bäckereibetrieb weltweit anerkannt ist.

Der Kunde im Zentrum

Bei der WP Bakerygroup wird der Serviceanspruch großgeschrieben. Das spiegelt sich schon darin wieder, dass mit dem "WP Bakery Service" ein eigenes Unternehmen innerhalb der WP-Gruppe für den Dienst am Kunden zur Verfügung steht. Geschäftsführer Wolfgang Beck erläutert die Vorteile.

Welche Idee steckt hinter den Serviceleistungen, die Sie Ihren Kunden anbieten?

In erster Linie die Intensivierung der Kundenbeziehung und der Mehrwert für unsere Kunden über den persönlichen Draht. Der zweite Punkt ist natürlich, eine erstklassige Serviceleistung zu bieten. Das heißt zum einen die schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen, wenn sie benötigt werden, und zum anderen die Verfügbarkeit von Menschen mit dem nötigen Wissen, nicht nur um Probleme zu lösen und Fehler zu beheben, sondern auch, um Anlagen und Prozesse des Kunden zu optimieren.

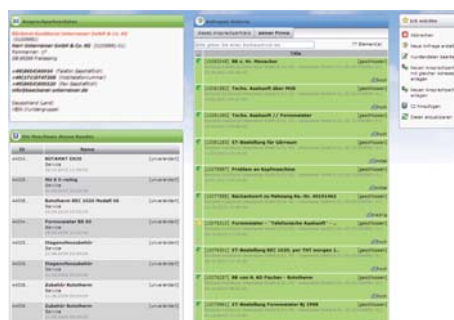
Wie nutzen Sie diesen Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen?

Die Kundenbeziehung entsteht mit der Investition der Maschine, aber sie lebt im Wesentlichen von der optimalen Betreuung während des Produktlebenszyklus. Wir streben technisch und wirtschaftlich immer das Optimum an, gleichwohl wissend, dass uns der Kunde immer wieder aufs Neue fordert. Das gleiche gilt auch für den

Service. Wir konnten unseren Service weiter optimieren, indem wir heute über die WP Serviceline und unser Service-CRM Informationen und Maßnahmen zu Problemlösungen schneller und professioneller zur Verfügung stellen können.

Wie unterscheidet sich denn Ihre Lösung vom herkömmlichen Service?

Der Bäcker erwartet einen Ansprechpartner, der ihn sofort versteht. Wir sind deshalb einen etwas anderen Weg gegangen. Durch eine lückenlose Servicehistorie, sowie der Vernetzung aller Kompetenzen unseres Hauses (Konstruktion, Produktion, Service) ist unser Ziel, die Lösung einfacher Probleme in unser Welcome Desk zu verlagern, denn die kompetente Erklärungsquote ist ein ganz entscheidender Punkt. Die Mitarbeiter im Welcome Desk erhalten regelmäßig von unseren Spezialisten Produktschulungen. Darüber hinaus ist es uns wichtig, die Menschen in unterschiedlichen Funktionen unseres Hauses miteinander zu vernetzen. Um mehr Performance und Qualität in die Ablaufprozesse zu bekommen.



Kunden Cockpit am Point-of-Service

Wolfgang Beck



„Die unternehmensweit einheitliche Sicht auf alle servicenahen Prozesse ermöglicht uns die nahtlose Abwicklung aller Aufgaben, die zu besseren Service und Kundenbindung führen“, erklärt W&P Geschäftsführer Wolfgang Beck.

Wenn Sie dies nun mit dem vorherigen Kundenservice vergleichen, was hat sich konkret verändert?

Im Grunde war das ein regelrechter Paradigmenwechsel, der innerhalb von sechs Monaten durchgeführt wurde. Unsere Mitarbeiter waren seit 20 Jahren gewohnt, dass ständig Telefone klingeln und handschriftliche Notizen durch die Gegend fliegen. Manche waren schon so geübt, dass sie mit zwei Telefonen am Ohr auch gleichzeitig zwei Kunden bedienen konnten. Das ist der klassische Maschinenbauservice. Nachdem wir unsere Mitarbeiter in Arbeitsgruppen sehr intensiv und mit hoher Geschwindigkeit am

Case Study

Entstehungsprozess mit beteiligt haben, konnten wir dann am 4. Februar 2008 starten.

Und welche Vorteile bietet die Service-CRM-Lösung?

Gemeinsam mit der Samhammer AG haben wir hier eine Spezialität entwickelt. Das ist es, was ich an der Samhammer AG schätze. Auf der einen Seite nutzen wir ein Standard-system, auf der anderen Seite ist die Samhammer AG sehr kreativ und flexibel. Sie passen die Lösungen kundenindividuell an und tragen auch Ideen mit in das Projekt hinein. So ein System lebt vom Nutzen, den wir daraus ziehen können, aber auch von den Menschen, die Ideen haben. Wir haben mit unserem Service-CRM nun eine klar dokumentierte Kunden-Servicehistorie und damit auch eine hohe Transparenz und Reproduzierbarkeit von Vorgängen. Dies ermöglicht uns für die Zukunft einen noch besseren, auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Service zu bieten.



Samhammer AG

Zur Kesselschmiede 3
92637 Weiden

Telefon: 0961 / 38 939 0
Fax: 0961 / 38 939 220
E-Mail: info@samhammer.de
Internet: www.samhammer.de

Wie sollte er sein, der bessere WP Service?

- Permanent erreichbar, mit 24 Stunden-Präsenz
- Kompetent, mit Fachleuten, die auch Bäcker sind
- Optimal organisiert, mit Competence Centern
- Schnell zur Stelle, mit vielen Service-Stützpunkten
- Optimal ausgestattet, mit Original-Ersatzteilen
- Modern aufgestellt, mit Ferndiagnose
- Mit Wartungs-Verträgen, die individuell sind
- Mit umfassendem Qualitätsdenken

Projekthighlights

- Alle Infos am Point-of-Service
- Schnelle Lösungszeit
- Optimale Zusammenarbeit von 1st, 2nd, 3rd Level Service und Techniker im Feld
- Hohe Servicequalität
- Lückenlose Servicehistorie
- Entlastung der Mitarbeiter und damit mehr Zeit für Kunden

WP Servicegedanke

Kompromisslose Qualitätsanforderungen an Konstruktion, Produktion, Installation und Service stehen an erster Stelle – an das von uns eingesetzte Material, an unsere Technologien und an unsere Mitarbeiter.

Think process



Die WP Bakerygroup ist ein Zusammenschluss von zehn Bäckereitechnik-Spezialisten und

bietet den Kunden die gesamte Prozesskette der Bäckereitechnik. Angefangen beim Dosieren und Kneten, über Teilen und Wirken, Laminieren, Kühlen und Gären, bis hin zum Backen im Etagen- oder Stikkenofen und zum Ladenbacken.