

Firmenprofil

www Bitmanager AG hat seit der Gründung 1999 in Hamburg eine klare Vision: Schnelle, innovative und preiswerte Lösungen für unsere Kunden - mit höchster Qualität. Dieses Ziel haben wir erreicht. Mit einem eingespielten Team erfahrener Berater und Entwickler, die ihr fundiertes Know-how und ihren starken Innovationswillen in die Entwicklung erstklassiger IT-Lösungen investiert haben. Damit Sie schneller, zuverlässiger und günstiger an das kommen, was Sie für die erfolgreiche Unternehmensführung benötigen: an die Kennzahlen als strategische Entscheidungshilfe.

„Wir bieten unseren Kunden die optimale Lösung für die effiziente Nutzung und strategische Verwertbarkeit ihrer Daten – europaweit.“

Produkte und Services

Unser Angebot reicht von Management- und IT-Consulting über schlüsselfertige IT-Lösungen mit den Schwerpunkten Datawarehouse, Analyse und Reporting bis hin zur Entwicklung webbasierter „mission critical“ Anwendungen. Eigene Produktkomponenten, auch SOA, OpenSource und WEB 2.0 basierend, unterstützen eine schnelle und kostengünstige Umsetzung der Aufgabenstellungen. Ein ebenso breites wie tiefes Leistungsspektrum, mit dem sich die www Bitmanager AG auch auf dem internationalen Markt behauptet.

Unser Leistungsportfolio:

- Management- und Strategie-Consulting, BPM und Projektmanagement.
- Architektur- und Technologie Consulting.
- Software Engineering und Applikationsentwicklung.
- Qualitätsmanagement.

Die Lösung:

Webbasiertes Servicemanagement für den Einsatz in Vertriebs- und Handelsunternehmen

Als Kunde sind Sie ein national oder international agierendes mittelständisches oder großes Vertriebs- und Handelsunternehmen. Die strategische Ausrichtung Ihres Unternehmens weist klar in Richtung Innovation und Serviceorientierung. Das Produktspektrum umfaßt eigene und Produkte von Drittanbietern und stellt somit besondere Anforderungen an eine effiziente Abwicklung der Servicefälle.

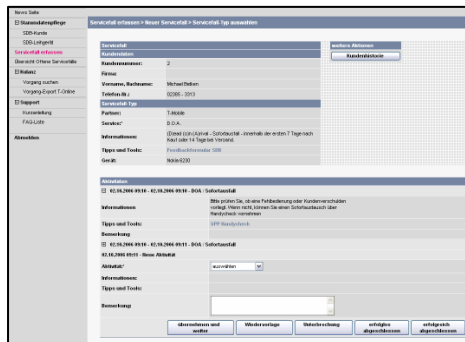
Die Ausgangssituation:

Im Zuge der Kundenbetreuung werden diverse Servicefälle bearbeitet z. B. Garantie, Gewährleistung, Reklamationen, Umtausch, „Kleinreparaturen“ inkl. Ausgabe von Leihgeräten. Diese Aufgaben sind zeitaufwendig, binden nicht selten viele Mitarbeiter in der Zentrale und den Shops und werden häufig dabei gegenüber den Partnern und Lieferanten nur pauschal abgerechnet.

Die Herausforderung:

Transparenz und Effizienzsteigerung!

- Volle Transparenz über alle Geschäftsvorfälle.
 - Verbesserung der Kundenberatung, auch durch Nutzung einer Kundenhistorie.
 - Erfassung und Umsetzung aller Serviceabläufe des Unternehmens sollen durch modernste Technologie unterstützt und optimiert werden.
 - Integration in das zentrale Vertriebssteuerungs- und Abrechnungssystem.
- ➔ Steigerung der Kundenbindung durch besseren Kundenservice!



Die Umsetzung – vom IST zum SOLL:

Der Einsatz einer neuen dezentralen Serviceabwicklungssoftware und deren Anbindung an ein evtl. bestehendes Datawarehouse bieten dem Vertrieb und Servicemanagement umfangreiche Pflege- und Auswertungsfunktionen. Die Einführung umfangreicher Funktionalitäten führt zu erheblichen zeitlichen und finanziellen Einsparungen:

- Ablösung einer üblicherweise etablierten „Papierschnittstelle“ zu den Partnern für effizientere Arbeitsabläufe, einschließlich Leihgeräteverwaltung, Kulanz-Tool, Geräteschutzbrief, terminierter Rückruf etc..
- Systemübergreifende, übersichtliche Darstellung aller Kundendaten und des Kundenverhaltens durch Nutzung von Datawarehouse- und BI-Technologien (z.B. SAND DNA/Analytic Server), welche aus den bestehenden Datenquellen befüllt werden.
- Das System ermöglicht in Realtime das detaillierte Monitoring aller Servicefälle und damit verbundener Aufwände sowie die detaillierte Überprüfung, Auswertung und Belegbarkeit jedes einzelnen Servicevorganges. Daten und Fakten, die eine solide Grundlage für strategische Reaktionen aus Produkt- und Dienstleistungssicht darstellen.

Die Anwendung führt den Mitarbeiter intuitiv durch den Abwicklungsprozess. Diverse tagesaktuelle Randbemerkungen (Notizen, FAQ's) und dynamische kontextbezogene Zusatzfunktionen sind in Form einer Baumstruktur in der Anwendung hinterlegt und eröffnen sich dem Mitarbeiter dynamisch während der Bearbeitung des jeweiligen Servicefalles.

Durch die Anbindung an die Portale sämtlicher Partner werden auch produkt- oder dienstleistungsspezifische Informationen und Tools, wie z.B. Funktions-Check-ups, für den Servicemitarbeiter abrufbar gemacht. Für eine gesteigerte Übersicht und Struktur sorgen auch die Funktionen der Wiedervorlage noch zu bearbeitender Servicefälle, die detaillierte Abbildung von Kulanzfällen sowie die zentrale Verwaltung von Austausch- und Ersatzgeräten.

Das Ergebnis:

Eine enorme Effizienzsteigerung zeichnet sich bereits in der Pilotphase ab. Das System wird von den Mitarbeitern sehr schnell angenommen und führt in der Tagesarbeit zu erhöhter Motivation.

Die Technologie:

Der Einsatz von standardisierten, eigenen Produktkomponenten sowie marktgängiger Standards wie Java J2EE, IBM Websphere/ Apache Tomcat, Oracle 9i / 10g., Eclipse, GUI Frameworks Tapestry, SAND, Business Objects ermöglichen eine schnelle und wirtschaftlich effiziente Umsetzung.

Vorteile für Sie

- ROI innerhalb des laufenden Geschäftsjahres durch schnelle Projektumsetzung.
- Kostenführerschaft im Wettbewerb durch erhebliche Kostensenkung in der Abwicklung der Geschäftsprozesse.
- Wettbewerbsvorteile durch kurzes Time-to-Market aufgrund der hohen Performance der Lösung.
- Wesentlich erhöhte Kundenbindung durch Transparenz und Geschwindigkeit.

Referenzen

Gruppe Deutsche Telekom (T-Com, T-Mobile Deutschland, T-Punkt Vertriebsgesellschaft), _dug Telecom, Gruner + Jahr und Axel Springer stellen einen Auszug unserer Referenzen dar und sprechen für die Qualität unser Leistungen und Lösungen.

Kontakt zu uns

www Bitmanager AG
Friedrich-Ebert-Damm 160b
22047 Hamburg
Tel.: 040/278860-0
Fax: 040/278860-50
E-Mail: vertrieb@wwwag.de
Internet: <http://www.wwwag.de>