

» Die Grundlage für die reibungslosen Serviceprozesse bildet ein ausgefeiltes Logistikkonzept. «



CWS-boco realisiert digitale Kundenservice-Plattform

Zukunftsfähiges Kundenportal

Nahezu jeder, der außerhalb seiner vier Wände bereits einen Waschraum aufgesucht hat – ob am Arbeitsplatz, im Restaurant oder in öffentlichen Gebäuden – ist mit der Marke CWS vertraut, die auf Handtuch- und Seifenspendern oder dem sich drehenden Toilettensitz prangt. Um den Kundenservice noch weiter zu verbessern, hat CWS-boco mit seinem Partner mimacom ein zukunftsfähiges Kundenportal auf Basis von Liferay aufgesetzt.

Als einer der führenden Anbieter von professionellen Waschraumhygienelösungen, Berufskleidung und Textilservices stehen CWS und boco für Komplettlösungen mit System für Unternehmen aller Branchen und Größen. Im Mittelpunkt des Denkens und Handelns steht dabei die Entlastung der Kunden. Die Grundlage für die reibungslosen Serviceprozesse bildet ein ausgefeiltes Logistikkonzept, dessen Zahlen sich sehen lassen können. In europaweit 18 Ländern kümmert sich das Unternehmen pro Jahr um 87.000.000 Textilien, die von einer Flotte von rund 1.500 Servicefahrzeugen regelmäßig abgeholt, zu einer der 51 eigenen Wäschereien gebracht und frisch gereinigt dem Kunden wieder angeliefert werden. Durch die zumeist wöchentlichen Lieferzyklen ist der persönliche Kontakt zum Kunden von Hause aus eng. »Zusätzlich betrieben wir bereits seit längerem eine Online-Kundenplattform«, so Marco Reimann, Leiter CRM & Collaboration bei CWS-boco International. »Diese war allerdings

nicht mehr zeitgemäß und bot nur eingeschränkte Funktionalitäten.«

Schnellere Antworten. Die Zielsetzungen der neuen webbasierten Kundenplattform lagen auf der Hand. Die Lösung sollte Interaktion und Dialog mit dem Kunden weiter verstärken im Sinne einer optimalen Customer Experience. Das Unternehmen wollte seinen Kunden mehr Flexibilität im Kundenservice ermöglichen. So sollen Änderungen beim Service, wie der Ausstattung eines neuen Mitarbeiters mit Berufskleidung, online nun rund um die Uhr beantragt werden können. Auch ein zeitgemäßes Self-Service-Angebot sollte abgebildet werden, insbesondere ein digitales Archiv für Rechnungen und Servicescheine. »Letztlich geht es uns darum, mit der neuen Kundenplattform den persönlichen Kontakt noch zu ergänzen«, so Reimann. »Deshalb wollten wir auch eine personalisierte Ansprache mit relevanten Inhalten umsetzen.«

In der Evaluationsphase wurden verschiedene Lösungen betrachtet.

Liferay kristallisierte sich dabei als ideale technologische Basis heraus. Zu den wesentlichen Entscheidungskriterien zählten der Funktions- und Leistungsumfang sowie die Offenheit und Zukunftsfähigkeit. »Die offenen Standards und die Anpassbarkeit beim Open-Source-Ansatz bergen einige Anreize«, sagt Reimann. »Ebenso wie der Template-Ansatz: Nicht immer sind Anpassungen notwendig, aber umso besser, wenn die Handlungsräume dafür existieren.« Die Templates werden später beim internationalen Roll-out ihre Vorteile noch ausspielen.

Back-end Integration als Komplexitätstreiber. Bei der Umsetzung des »Enterprise Portals«, wie die Kundenservice-Plattform von CWS-boco offiziell heißt, hat sich die enge Back-end-Integration als besonders große Herausforderung gezeigt. Im Bereich Self-Service können Kunden Reklamationen und Änderungen jeder Art über die Plattform eingeben. Im Hintergrund laufen diese über eine Schnittstelle in die seit längerem genutzte

Service Cloud von Salesforce, wo automatisch zu jeder Anfrage ein Case eröffnet wird. Der Status des Cases wird in Echtzeit an die Plattformlösung übergeben, sodass Kunden jederzeit online den Stand der Bearbeitung einsehen können. Um Rechnungen und Lieferscheine digital abrufen zu können, war außerdem die Anbindung zweier ERP-Systeme, nämlich SAP und der Branchensoftware ABS, notwendig. »Das waren die wesentlichen Komplexitätstreiber«, erklärt Reimann. »Dabei hat uns die Performance zu schaffen gemacht, was an den komplexen Abfragen lag, die teilweise über mehrere Systeme gleichzeitig oder hintereinander liefen. Wir haben dann noch einmal den Informationsgehalt gegen die Usability abgewogen und die Logik zugunsten der Laufzeit umgebaut.« Bei der Nutzung werden nun beispielsweise nicht alle Teilinformationen auf einmal geladen, sondern lassen sich mittels Klickpfade schrittweise abrufen.

Wenn Kunden die Plattform aufrufen, erhalten sie einen rollenspezifischen Blick. Je nach Funktion kann eine Assistentin oder ein Hausmeister die Aufträge einsehen und ändern. Controlling und Finanzfunktionen erhalten in erster Linie Zugriff auf die Rechnungsdaten. Entsprechend der Rollen ist auch der zuständige Service-Mitarbeiter bei CWS-boco hinterlegt. Je nach Bereich, finden Kunden eine Liste mitsamt Standorten aller Handtuch- und Seifenspender beziehungsweise boco-Kunden ein vollständiges Inventar aller Textilien. Nachbestellungen außer der Reihe, Reparaturanträge oder die Anforderungen zusätzlicher Geräte erledigen sie dort mit einem Klick. Überdies bildet die Lösung die komplette Kundenhierarchie ab, inklusiver aller Standorte, bei Textilien bis auf jeden einzelnen Träger der Kleidung. Durch die Schnittstellen in die Backend-Systeme sind die Informationen stets aktuell.

Kompletter Überblick. »Unsere Kunden haben mit dieser Plattform den kompletten Überblick«, sagt Reimann. »Und dabei haben wir eine personali-

Reibungslose Serviceprozesse

Quelle: CWS-boco



Die Grundlage für reibungslose Serviceprozesse bei CWS-boco bildet ein ausgefeiltes Logistikkonzept: In europaweit 18 Ländern kümmert sich das Unternehmen pro Jahr um 87.000.000 Textilien, die von einer Flotte von rund 1.500 Servicefahrzeugen regelmäßig abgeholt, zu einer der 51 eigenen Wäschereien gebracht und frisch gereinigt dem Kunden wieder angeliefert werden.

sierte Ansprache, sodass wir jedem Kunden relevante Informationen zu den von ihm genutzten Produkten liefern können.« Servicefunktionen wie dem Housekeeping steht ein Link zum Webshop für die Bestellung weiterer bislang nicht genutzter Produkte zur Verfügung. Dieser soll in Zukunft mit einem Single-Sign-on-Prozess noch komfortabler angebunden werden. Im ersten Schritt ist die Plattform in zwei Ländern live gegangen, der Roll-out in die anderen Länder wird in den kommenden zwei Jahren sukzessive erfolgen. Dabei leistet der Template-Ansatz von Liferay wichtige Unterstützung.

Daneben stehen noch weitere Ausbauschritte an, denn die digitale Transformation und der Einzug des Internet of Things hat auch CWS-boco bereits voll erfasst. »Künftig werden unsere Handtuchspender intelligent sein und Daten direkt in das Back-end schicken«, erklärt Reimann. »Die dafür er-

forderlichen Prozesse werden wir vom Back-end her definieren und dann in Use-Cases umsetzen. Damit werden auch verschiedene Auswertungsmöglichkeiten möglich, an denen Facility Manager bereits heute hohes Interesse zeigen.« Auch Mobile ist ein Thema. Zwar sitzen die Nutzergruppen noch überwiegend am Schreibtischrechner, jedoch wird sich das zunehmend ändern, ist sich Marco Reimann sicher. »Bereits heute haben wir mit der Liferay Plattform unsere Reaktionszeiten deutlich verkürzt und den Dialog mit unseren Kunden erweitert und verstärkt.«