

EDITORIAL

Liebe Kunden, liebe Partner,



seit Mitte September hält die Siemens AG die Mehrheit der Anteile der Cycos-Aktien. Die Geschäftsübernahme war das Ergebnis einer langjährigen intensiven und erfolgreichen Zusammenarbeit der beiden Unternehmen in der Entwicklung von Unified Communications Lösungen. Mit dem neuen Jahr installiert die Cycos AG nun ein neues Partner Programm: Der Status eines Cycos Partners ist damit abhängig von seiner fachlichen Kompetenz und seiner unternehmerischen Leistung. Mit einer umfangreichen jährlichen Auditierung werden künftig Partner-Kategorien festgelegt.

Wir informieren Sie in unserem aktuellen Newsletter umfassend über das neue Konzept der Cycos AG.

Herzlichst Ihre

S. Erlebach

ppa Sabine Erlebach
Partnermanagement

FEEDBACK

Qualitäts-Offensive: Cycos setzt neues Partner Programm um

Mit dem neuen Jahr etabliert die Cycos AG ein neues Partner-Konzept. Ziel ist ein kompetenz- und leistungsorientiertes Partner Programm. Künftig werden drei Kategorien autorisiert: Business Partner, Solution Partner und Enterprise Partner. Qualitative und quantitative Kategorien sind Grundlage für die Einstufung.

Die Cycos AG will mit dem Partner Programm ihre vorhandenen Vertriebskanäle qualifizieren und weiter ausbauen. Die Eigenständigkeit der Cycos AG am Markt soll damit gestärkt werden. Das wichtigste strategische Ziel sei, die Multi-Channel- und MultiPBX-Fähigkeit der Cycos AG und damit das Vertrauen von Kunden und Partnern zu stärken. Das Partner Programm basiert auf einem formalisierten Prozess: Geschäftliche Leistung, kontinuierliche Investitionen in die Partnerschaft und die Qualität des Kundensupports werden nach objektiven Kriterien gemessen. Dabei zielt man auf die Auswahl und Förderung engagierter Partner für definierte Marktsegmente und Lösungsszenarien. Um künftig das Marktpotential gemeinsam voll auszuschöpfen, unterstützt Cycos seine Partner beim Umsetzen von Marktstrategien, Vertrieb und Vermarktung.

INHALT

EDITORIAL

FEEDBACK

Qualitäts-Offensive: Cycos setzt neues Partner-Programm um

INTERVIEW

Matthias Stender: Qualitätssicherung wird immer schwieriger

CASE STUDY

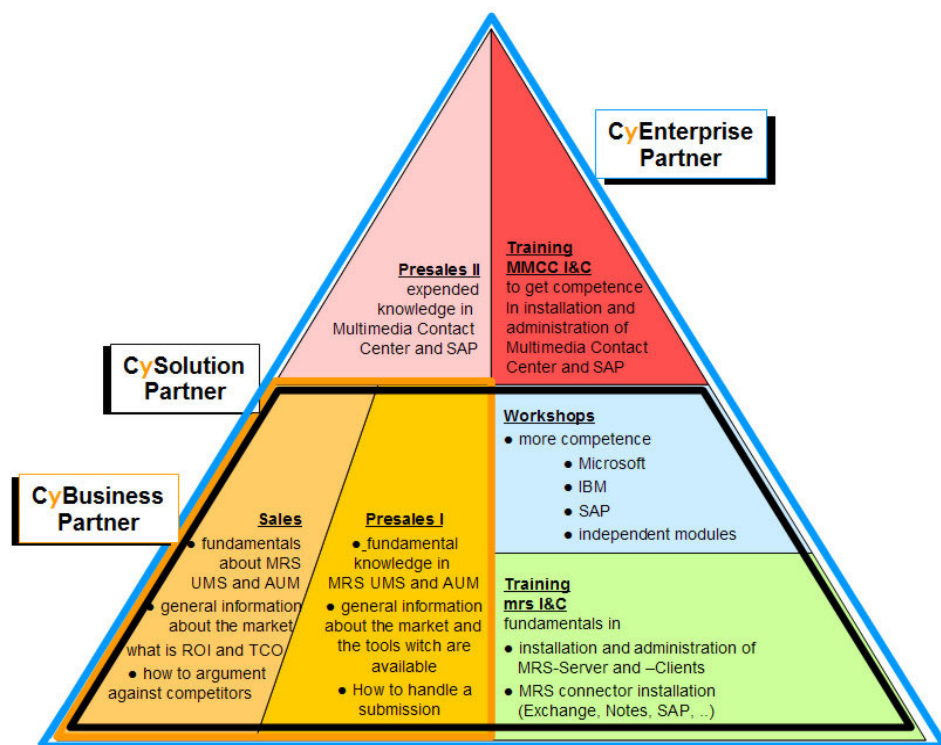
Rajapack: Noch mehr Kundenservice mit datac

NEWS

- AL-KO entscheidet sich europaweit für datac und mrs Technologie
- Neuer Vertriebskanal für datac
- Neues Produkt: Call Center-Training
- datac Siemens System Partner für OpenScape und Hipath 3000/5000

Auswahl und Förderung engagierter Partner

Welche Vorteile hat jedoch der Kunde? Ihm garantiert das Partner Programm, dass er vertrieblich und technisch optimale Leistungen erhält. Nur autorisierte Partner erfüllen ein entsprechendes Qualitätsniveau, sind über neueste technische Entwicklungen informiert, garantieren einen exzellenten Kundensupport und verfügen über einen Informationsvorsprung.



Das Partnerprogramm schafft einen Rahmen für beidseitigen Erfolg und verstärkt die Unterstützung der Partner durch Cycos abhängig vom Autorisierungsniveau.

REPORT

„Qualitätssicherung wird immer schwieriger“

Vier Fragen an Matthias Stender, datac Kommunikationssysteme zum Cycos Partner Programm:

„Welchen Status wird datac im Rahmen des neuen Cycos Partner Programms erhalten?“

Als langjähriger Cycos Partner, der sich mit seinem Produktportfolio ausschließlich auf Lösungen um und mit mrs konzentriert, werden wir in Zukunft als Cycos Enterprise Partner eingestuft. Dieses deckt sich natürlich auch mit unserem Tätigkeitsfeld als Betreiber der Siemens AG und unserer Partnerschaft mit der Telekom im süddeutschen Raum. Darüber hinaus betreuen wir eine ganze Reihe von kleineren und mittleren Vertriebspartnern in der Region. Um diesen Status zu erlangen, sind eine Reihe von Voraussetzungen zu erfüllen – sowohl im Vertrieb inklusive Pre-Consulting (es muss natürlich auch ein gewisser Umsatz erzielt werden) wie auch im technischen Bereich. Alle unsere Techniker werden von Cycos zertifiziert und auch unsere Kompetenz im Bereich Projektmanagement, Consulting und Realisierung sowie Training rund ums Call Center wurde entsprechend nachgewiesen. Alleine für diesen Bereich haben wir vier Spezialisten ausgebildet.



Matthias Stender
Geschäftsführer, datac GmbH

datac erhält höchstes Partner-Niveau:



Welche Vorteile bietet das Partner Programm den datac-Kunden?

Der Kunde hat über die Qualifizierungen im Partner Programm die Sicherheit, mit einem komplexen und leistungsfähigen Produkt optimal bedient zu werden. Darüber hinaus kann er auf ein umfangreiches Kernwissen über seine Anbindungen zurückgreifen. Lotus Notes, Exchange, SAP, Navision und die unterschiedlichsten TK-Anlagen mit ihren vielfältigen Schnittstellen machen ein Kundenumfeld immer komplexer. Hier ist eine umfassende Erfahrung immer wichtiger. Und die garantieren wir als Cycos Enterprise Partner.

datac praktiziert schon lange ein eigenes Qualitätsmanagement. Deckt sich das mit den Anforderungen der Cycos?

Das ist ein sehr heikles Thema. Wenn ich ehrlich bin, muss die Frage eigentlich heißen: Decken sich unsere Anforderung an ein Qualitätsmanagement mit denen von Cycos? Die Problematik ist folgende: Die Anbindungen und Einflüsse aus dem Umfeld werden immer komplexer, so dass eine Qualitätssicherung immer schwieriger wird. Hinzu kommen die immer kürzer werdenden Release Zyklen, die einen ausführlichen Test einer neuen Version immer schwieriger machen. Wir sind daher in unserer Update Politik sehr konservativ und unterziehen eine neue Version intern selbst noch einmal einem Qualitätstest. Wichtig ist aber, im Fehlerfall schnell reagieren zu können und auftretende Fehler schnell zu beheben. Hierfür haben wir mit Cycos entsprechende vertragliche Regelungen geschlossen, die uns schnelle Reaktionszeiten in Fehlerfällen garantieren.

Welche Maßstäbe definiert datac in Partnerverträgen beispielsweise mit mse?

Es gibt bei uns zwei Arten von Partnern. Technologiepartner und Vertriebspartner. Mit unseren Technologiepartnern treiben wir Produktentwicklungen rund um den Bereich mrs nach vorne. Hier werden z.B. Anbindungen an Systeme wie Microsoft Navision unter Einbindung unserer Erfahrungen aus dem CTI-, TK- und Kundenumfeld erstellt. mse ist für uns ein solcher Technologiepartner, mit dem wir eine eigene Anbindung mit einem exzellenten Leistungsspektrum und einer guten Performance erstellen konnten. Unsere Vertriebspartner sind in der Regel im TK- oder IT-Umfeld tätig und haben dort ihre eigentliche Kernkompetenz. Wir schulen unsere Partner sowohl vertrieblich als auch technisch und stehen ihnen beratend zur Seite. Das ist in unseren Verträgen auch so festgeschrieben. Hinzu kommen natürlich Test- und Demonstrationssysteme, die unsere Vertriebspartner für den Kunden bereitstellen müssen, um eine qualifizierte Präsentation und einen qualifizierten Support bieten zu können.

CASE STUDY

Rajapack: Noch mehr Kundenservice mit datac

Im Versandhandel ist ein optimaler Kundenservice von zentraler Bedeutung. Davon ist auch Rajapack, die deutsche Niederlassung der Raja-Gruppe, 100 Prozent überzeugt.

Dazu der Geschäftsführer Hans Schönberger:

„Die Raja-Unternehmensgruppe ist Marktführer im Bereich der Verpackungslösungen per Katalog in Europa. Das ist natürlich kein Zufall. Es geht heute nicht mehr nur darum, qualitativ hochwertige Ware zu günstigen Preisen zu liefern. Das wird von Kunden, die im Versandhandel bestellen, ohnehin als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt.“

Erfahrung wird wichtiger

In Fehlerfällen schnell reagieren

Schulung und Beratung



Rajapack gehört zur RAJA-Unternehmensgruppe, die in diesem Jahr 50-jähriges Jubiläum feiert und mit rund 500 Mitarbeitern 250.000 zufriedene Kunden in sieben europäischen Ländern bedient.

Über die Qualität des Kundenservices jedoch konnten wir uns als Anbieter mehr und mehr Vorteile gegenüber der Konkurrenz erarbeiten. Der Zeitfaktor spielt hier eine wesentliche Rolle. Kein Kunde akzeptiert es, mehrere Wählversuche zu unternehmen, minutenlang in der Warteschleife zu hängen oder unzureichend informiert und beraten zu werden.

werden dem Kundenberater automatisch am Bildschirm zur Verfügung gestellt.

Für den Kunden liegt darin ein enormer Vorteil: Er wird wirklich individuell beraten und unmittelbar über alle Aufträge und für ihn relevante Themen informiert.

Außerdem lassen Outbound-Aktionen sich mit dieser Technologie wesentlich komfortabler steuern. Ausgehende Anrufe werden dabei aus Navision geführt, was auch die direkte Erfassung und Auswertung statistischer Daten ermöglicht.

Ich denke, mit dieser Entscheidung haben wir einen weiteren strategischen Schritt in Sachen Kundenservice gemacht und die Basis für einen erfolgreichen Ausbau unserer Tätigkeit geschaffen.“

Realisiert wurde die gesamte neue TK-Infrastruktur vom datac Partner MR-Compact in Pforzheim, wobei die datac GmbH den mrs und Call Center Part übernommen hat. Als TK-Anlage kam eine HIPATH 3000 in Kombination mit dem mrs Multimedia Call Center zum Einsatz. Die Cycos mrs Lösung übernimmt die zentrale Eingangsfax- und E-Mail-Verteilung sowie die Verteilung der Anrufe auf die einzelnen Kundenberater im Call Center.

NEWS

Neuer Kunde: AL-KO entscheidet sich europaweit für datac und mrs Technologie

Die AL-KO Gruppe, bekannt als Hersteller für Fahrzeugtechnik, Garten-Hobby und Lufttechnik, hat sich nach einer umfassenden Evaluierungsphase europaweit für die Einführung von mrs Technologie an allen Konzernstandorten entschieden. Mit der datac GmbH als Enterprise Partner der Cycos AG hat AL-KO ein Rahmenabkommen für die Belieferung des Konzerns und seiner Töchter geschlossen. Geplant ist die Einführung von UMS und CTI mit Anbindung an Exchange, Lotus Notes und SAP Systeme.

Qualität des Kundenservice bringt Wettbewerbsvorteil

Investition in den Call Center

Individuelle Beratung



Gestartet wird an vier Standorten in Deutschland, Italien und Österreich, weitere Standorte in Frankreich und Spanien sind in der Planung. Projektstart ist im Januar 2004.
Kontakt: matthias.stender@datac-gmbh.de

Neuer Vertriebskanal für datac

Künftig kooperiert datac mit Frank Matzke, Beratung und Vertrieb, Kaarst: Als technischer Partner arbeitet datac mit dem Telekommunikationsfachmann zusammen, der bereits intensive Erfahrungen mit mrs gesammelt hat. Zielgruppe von Frank Matzke ist der TK-Mittelstand, dem er Produkte und Dienstleistungen im Bereich Unified Communications bietet. „Der TK-Mittelstand hat durch die Kooperation die Möglichkeit, sich ein komplexes Marktsegment zu erschließen, ohne eigene Ressourcen aufbauen zu müssen“, so Matzke. Matzke baut dabei auf die Kernkompetenzen der datac: langjährige Erfahrung, kompetentes Personal, Service-Orientierung – competence in communications.

Kontakt: www.frank-matzke.de

Kooperation mit Matzke, Beratung und Vertrieb

Neues Produkt: Call Center-Training

Die Technik allein macht noch nicht den Erfolg: Wer einen Call Center, ein Kundenkontakt Center oder ein Customer Care Center neu installiert, ausbaut oder umstrukturiert, muss sich Gedanken zur Arbeitsplatzgestaltung, zur Auswahl und Schulung des Personals machen. Um diese Fragen professionell lösen zu können, bietet datac in Kooperation mit der Trainerin Roswitha Weigand künftig verschiedene Beratungs- und Schulungs-Pakete an.

Professionelles Training

Neuer Partner: datac ist Siemens System Partner für OpenScape und Hipath 3000/5000

Mit Unterzeichnung des Partnervertrages zwischen Siemens und datac ist datac ab sofort Siemens Systempartner. Hintergrund ist die gemeinsame Vermarktung der Echtzeit Kommunikationslösung OpenScape. OpenScape bietet eine Plattform für Arbeitsgruppen im Bereich Online-Zusammenarbeit, Audio und Video Conferencing, sowie Anwesenheits- und Verfügbarkeitsinformationen über Mitarbeiter. Gespräche und Informationen werden automatisch in Abhängigkeit vom Status eines Mitarbeiters (im Office, auf Dienstreise) an das für ihn verfügbare Device weitergeleitet. Für Workgroup Collaboration wird auch Document Sharing zur Verfügung unterstützt.

Die OpenScape Lösung benutzt als Plattform .NET Technologie, Active Directory, Microsoft Exchange, Microsoft Realtime Communication Server, Microsoft IIS, die Kommunikation der Teilnehmer beruht auf Basis IP Telefonie und SIP. Ergänzt werden diese Komponenten durch den Siemens Communications Broker. Alle Client Komponenten arbeiten Web basiert.

Weitere Infos unter: <http://www.siemens.com/openscape>

Qualified Partner

SIEMENS

Information and Communications

IMPRESSUM

Herausgeber

datac Kommunikationssysteme GmbH
Wörishofer Straße 12
86163 Augsburg
E-Mail: newsletter@datac-gmbh.de

Redaktion

Birke und Partner GmbH
Kommunikationsagentur
Naturner Straße 15
86356 Neusäß