



Der Kunde

Die Homeshopping Shopping Europe SpA ist das italienische Pendant zum gleichnamigen Sender in Deutschland.

Als junger Shopping-Kanal möchte HSE Italien die Dynamik und Aufbruchstimmung nutzen, um mit den Erfolgen des deutschen Ablegers mit-zuhalten.

Aus diesem Grund entschloss man sich, auch die IT-Landschaft auf die wachsenden Bedürfnisse anzupassen und auf Kostenbewusstsein, Performance und Investitionssicherheit durch Produkte der IXULT AG zu setzen.

HIVE@HSE24: CRM Call-Center-Solution mit HIVE

Die Ablösung einer bestehenden Anwendung durch die Call Center Solution der IXULT wurde mit HIVE-Technologie umgesetzt, basierend auf dem SAP Web Application Server 6.20.

Herausforderung

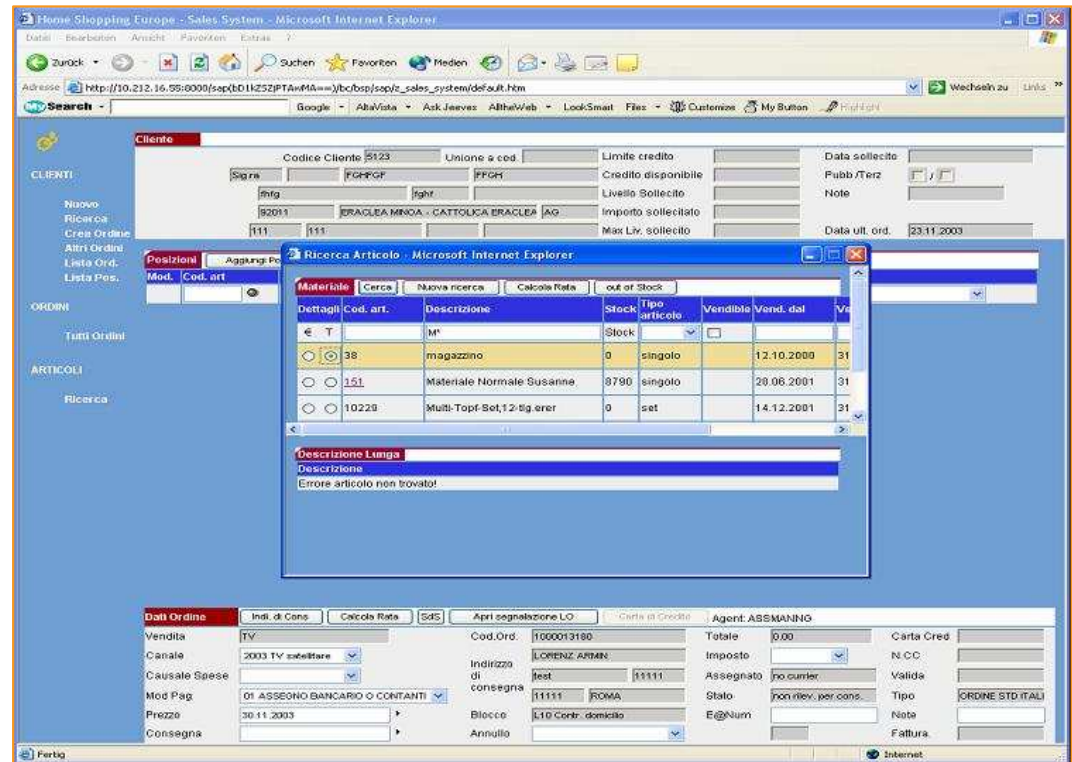
HSE24 wünschte für sein Call Center eine Ablösung seines Siebel CRM-Systems durch eine neue Call-Center-Solution, die in mySAP CRM integriert werden und voll auf die Serviceleistung gegenüber dem Kunden ausgerichtet werden sollte. Eine optimierte und schnelle Auftragserfassung stand dabei ebenso im Vordergrund wie ein ausführliches Reporting.

Lösung und Resultate

Durch die systemübergreifende Architektur und die langsame und ausschließlich scharfe Suchmöglichkeit im SAP R/3 System, musste die IXULT eine neue Suchtechnologie entwickeln: „HIVE“ war geboren.

Zum Zeitpunkt seiner Einführung griffen 60 Call Center-Agents mit HIVE auf ca. 3 Mio. Kundendaten, 5 Mio. Auftragsdaten und etwa 5.000 Materialien zu. HIVE unterstützt das mySAP CRM in den Bereichen Searching und Reporting mit Kunden-, Auftrags-, Material- und Konditionensuche und ermöglicht einen systemübergreifenden Zugriff (mySAP CRM -> SAP R/3). Im Bereich Reporting sorgt HIVE für umfassende Kunden-, Umsatz- und Materialreports sowie Verkaufstatistiken – in Echtzeit.

HIVE bewährt sich bei HSE24 seit nunmehr fünf Jahren und gab erstmalig die nötige Performance, um sicher Daten zu durchsuchen, zu verwalten und zu reporten.



Artikel-Recherche in der IXULT Call Center Solution – basierend auf HIVE-Technologie