

# Filialen vernetzt und Kommunikation optimiert

„Ausgeschlafen & fit“, so das Motto des 1994 gegründeten Unternehmens Bettenwelt in Lippstadt. Auf einer Fläche von insgesamt 6.000 Quadratmetern findet der Kunde ein riesiges Angebot von Bettgestellen über Matratzen bis hin zu Wohnaccessoires. Seit 2001 expandierte das Unternehmen nach Paderborn, Soest und Gütersloh. Die neue Filialstruktur stellte Bettenwelt vor Herausforderungen bzgl. des reibungslosen Informationsflusses zwischen den einzelnen Standorten. Mit infra-struktur fand man die passgenaue Lösung.

## Alle Anrufe dokumentiert - jeder Mitarbeiter weiß Bescheid

Martin Weber und sein Team setzen infra-struktur seit 2003 erfolgreich ein. Besonders die Anrufdokumentation stellt im Einzelhandel eine Herausforderung dar. „Unsere Kunden rufen oft mehrmals an, sprechen häufig mit unterschiedlichen Mitarbeitern. Früher mussten die Kunden ihr Anliegen jedes Mal neu erzählen. Heute können meine Mitarbeiter jegliche, frühere Kommunikation, auch mit anderen Kollegen, der Kontakt-historie entnehmen und so direkt und schnell reagieren“, so der Geschäftsführer.

## Eingang und Bearbeitung von Anrufen, Faxen und eMails zentralisiert

Alle eingehenden Anrufe, Faxe und eMails werden automatisch in die Hauptzentrale in Lippstadt weitergeleitet. Hier werden Anrufe direkt mit Gesprächsnotizen versehen und zuständigen Kollegen in der jeweiligen Filiale zum Rückruf hinterlegt. „Auch Kundendaten befinden sich zentralisiert in einer Datenbank. Dank der unkomplizierten Koppelung zu unserem bestehenden Warenwirtschaftssystem entfällt die doppelte Datenpflege“, erklärt Martin Weber.

„Die interne Kommunikation läuft bei uns! Mit einem Klick ist eine interne Nachricht per Messenger-Tool verschickt.“

## Informationsfluss dank Messenger-Tool

Per Messenger-Tool können Nachrichten im modernen Chat-Design filialübergreifend ausgetauscht werden. „Wir müssen nicht mehr zeitraubend herumtelefonieren, um einem Mitarbeiter eine Information zukommen zu lassen“, berichtet Martin Weber von den Vorzügen der schnellen und einfachen, internen Kommunikation.

## Kundenzufriedenheit durch professionelles Reklamationsmanagement

Anders als früher können die Bettenwelt-Mitarbeiter auf Kundenbeschwerden und Reklamationen professionell reagieren, da sie mit wenigen Klicks auf alle wichtigen Daten, wie z. B. Kauf- und Lieferdatum, Bestelldetails, getroffene Absprachen, eMail-Verkehr und alle Anrufe des Kunden sofort zugreifen können. „Dadurch fühlen sich unsere Kunden sofort gut betreut und wir können Eskalationen schon im Keim ersticken“, freut sich Weber.

## Projektsteckbrief

### Unternehmen

Bettenwelt Lippstadt GmbH  
Erwitter Str. 145  
59557 Lippstadt  
www.betten-welt.de

### Ansprechpartner

Martin Weber

**Branche:** Bettenfachgeschäft, Filialbetrieb

**Anzahl Mitarbeiter:** 45

**infra-struktur Anwender:** 40

### Projektziele & Lösung

Die Kommunikation zwischen den Standorten Lippstadt, Paderborn, Soest und Gütersloh ist dank infra-struktur im Fluss. Mit Hilfe der Anrufdokumentation und der Kontakthistorie kann auf Kundenanfragen deutlich schneller und effizienter reagiert werden. Die Software ist fester Bestandteil der täglichen Arbeit geworden und hat sich als Instrument zur Kundenbindung fest etabliert.



„An ein Arbeiten ohne infra-struktur ist nicht mehr zu denken!“

Martin Weber,  
Geschäftsführer