



HERAUSFORDERUNG:

Entwurf und Umsetzung einer ganzheitlichen Strategie für die Unternehmenskommunikation eines Marktführers im Agrar-sektor mit regionalem Filialvertrieb.

Ziel: Berücksichtigung sowohl von MS Teams als auch der Anforderungen an klassische Telefonie-Leistungsmerkmale durch untereinander kompatible und wirtschaftlich sinnvolle Leistungsbausteine.

LÖSUNG:

Modulares Konzept nach dem Warenkorb-Prinzip, demzufolge Filialen und Einzelgesellschaften auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Leistungsbausteine beziehen können.

Dieser Warenkorb wird neuen Marktentwicklungen und Anforderungen seitens AGRAVIS entsprechend angepasst und permanent aktualisiert.

AGRAVIS Raiffeisen AG



Kommunikationsplattform mit Zukunft

Die AGRAVIS Raiffeisen AG, führendes Handelshaus im Agrar-Bereich, hat ihre TK-Landschaft auf Basis eines modularen Konzepts zentralisiert. Diese moderne Umgebung mit MS-Teams-Integration bietet unternehmensweit über 350 Filialen extrem hohe Flexibilität und deutliche Erleichterung im Arbeitsalltag durch Kostentransparenz, kurze Lieferzeiten und automatisierte Inventarisierung und Provisionierung.

Zentrales Management

Das Konzept für die AGRAVIS-Lösung stammt aus der Designschmiede des ITK-Systemhauses SNcom. „Für uns ist SNcom äußerst zukunftsorientiert und flexibel aufgestellt“, sagt Jens Borgmann, bei AGRAVIS als Gruppenleiter für den IT-Bereich zuständig für das Netzwerkmanagement. Das Unternehmen habe „unsere Vorstellungen und Wünsche sehr gut verstanden und ein schlüssiges Konzept vorgelegt“.



Bei dem von SNcom erstellten modularen Konzept handelt es sich um eine moderne Plattform, bestehend aus leistungsfähigen Bausteinen. Im Wesentlichen handelt es sich um ein:

- Zentrales Managementtool für die automatisierte Inventarisierung und Provisionierung.
- Integriertes Abrechnungssystem mit der Möglichkeit der direkten Fakturierung an die AGRAVIS-Gesellschaften.
- Zentrales Beschaffungs- und Bestellsystem mit kurzen Lieferzeiten und einem zentralen Warenkorb aus ITK-Leistungen.

Modularer Aufbau

Priorität bei der Umsetzung von der bisherigen Unify-TK-Umgebung hin zum modularen Konzept von SNcom hatten nach Angaben von Jens Borgmann die Integration von MS Teams und der Abgleich des Status` der Teilnehmer von 350 AGRAVIS-Standorten inklusive 8.000 Ports. Mit „SNTial CTI Core“ stellte SNcom ein Tool bereit, das systemübergreifend den Präsenzstatus darstellt. Diese Lösung gleicht beidseitig und synchron die Verfügbarkeit von Mitarbeitern ab – sowohl im Contact Center bzw. der TK-Anlage als auch in MS Teams. Es wird automatisch verhindert, dass ein Agent kontaktiert wird, der momentan nicht verfügbar ist – weil er sich entweder im Kunden- bzw. Mitarbeitergespräch befindet.

Aktuell besteht die neue TK-Umgebung von AGRAVIS aus den Leistungsbausteinen:

- DECT (ASCOM).
- Analog-Telefonie und klassische Telefonie (Innovaphone).
- MS Teams über Audiocodes SBC mit Statussynchronisation in die klassische Welt.
- Headsets (Jabra).
- Contact Center (Enghouse Interactive)
- Bestandsservice (Unify)

Umsetzung:

Konzeption, Implementierung, spezifische Kundenanpassung und Schulung durch:

SNcom GmbH
Moselstr. 18
41464 Neuss

Ergebnis:

Eine moderne, hybride Kommunikationsplattform, welche die Vorteile von MS Teams mit klassischen Leistungsmerkmalen der Telefonie kombiniert. Mit dem Ergebnis einer hohen Flexibilität, Arbeitserleichterung, Transparenz in allen Geschäftsprozessen und einem zentralen Bestell- und Abrechnungssystem mit kurzen Lieferzeiten.

Schlanke Abwicklung

Ein Managementtool sorgt dafür, dass die oben genannten Leistungsbausteine perfekt administriert werden. Für folgende Prozesse:

- Bestellung über den Webshop.
- Genehmigung/Freigabe der bestellten Ware.
- Abrechnung der bestellten Ware.
- Provisionierung, Inventarisierung und technische Einrichtung.

In der Praxis widerspiegelt sich das so: Bestellt ein Mitarbeiter aus dem Webshop beispielsweise ein Headset, wird automatisch die notwendige Genehmigung und Freigabe abgefragt. Nach erfolgter Freigabe wird das Headset binnen 24 Stunden ausgeliefert. Dem für die Kostenstelle Verantwortlichen bietet sich ein entsprechender Bestellüberblick, er hat komplette Transparenz. Die Rechnungen zu den bestellten Produkten stellt SNcom monatlich, inklusive der Kostenstellenaufschlüsselung, direkt an die AGRAVIS-Gesellschaften; dies sorgt für eine schlanke Abwicklung.

Einheitlicher Rahmenvertrag

Neben einem hohen Anspruch an Technik und SLA (Service Level Agreement) war AGRAVIS insbesondere eine vertragliche Vereinfachung wichtig. Die bisher bestehenden über 300 Einzelverträge mit unterschiedlichen Vertragsbedingungen und Laufzeiten wurden in einen gemeinsamen Rahmenvertrag überführt. Standortspezifische Anforderungen wurden abgelöst durch ein einheitliches Paket an Leistungsbausteinen für SLAs, Vertragsbedingungen, AGBs, Zahlungsziele, Rechnungsempfänger, Kündigungsfristen und Konditionen. Jedoch ist jede Einzelleistung pro Standort monatlich kündbar. Die Abrechnung erfolgt auf Portbasis nach Nutzung einer Funktion – unabhängig von der Infrastruktur.

Individuelle Ausstattung

Musste sich AGRAVIS früher mit einer hybriden Infrastruktur, kaum automatisierten Prozessen (z.B. manuelle Inventarisierung), TK-Aussenstellen mit unterschiedlichen Systemen, langen Vertragslaufzeiten mit TK-Lieferanten, fehlenden Schnittstellen und lokaler Administration abfinden, so kann das Agrar-Handelshaus jetzt völlig flexibel sein TK-Umfeld modernisieren und dem jeweiligen Bedarf anpassen. „Wir können aus einem umfangreichen Warenkorb von TK-Produkten aus dem Vollen schöpfen und unsere Filialen mit ihren unterschiedlichen Anforderungen individuell bedienen“, sagt Jens Borgmann. Wenn nötig, könnten hierbei auch einzelne Lösungen oder ganze Produktreihen ausgetauscht werden. Durch dieses modulare Konzept und dem einheitlichen Rahmenvertrag mit seinem flexiblen Abrechnungsmodus sei man agil und könne nach Bedarf und Marktentwicklung Produkt-Innovationen in die eigene TK-Umgebung einfließen lassen.

Die AGRAVIS

Die AGRAVIS Raiffeisen AG ist ein Agrarhandels- und Dienstleistungsunternehmen mit rund 7,3 Milliarden Euro Umsatz und 6.350 Mitarbeitern. Die geschäftlichen Schwerpunkte sind Agrarerzeugnisse, Tiernahrung, Pflanzenbau und Agrartechnik. Bedeutende Aktivitäten bestehen zudem in den Bereichen Baustoffhandel, Energie und Raiffeisen-Märkte. Als führendes Unternehmen der Branche mit rund 400 Standorten ist AGRAVIS überwiegend in Deutschland tätig. Internationale Aktivitäten bestehen über Tochter- und Beteiligungsgesellschaften in mehr als 20 Ländern und Exportaktivitäten in über 100 Ländern.