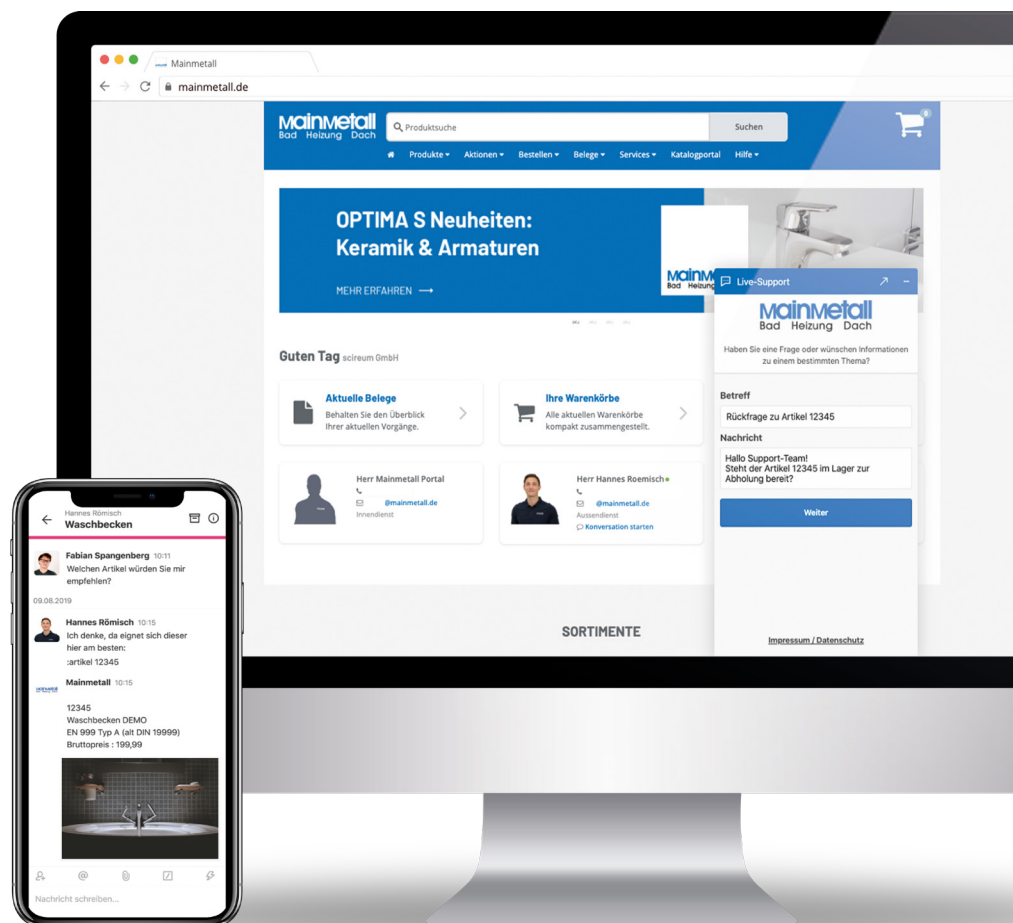


MEMOIO im Einsatz bei Mainmetall – B2B-Kommunikation auf einem neuen Level

- » Konversationsorientierter Aufbau ermöglicht ideale Prozessintegration
- » Dank offener Schnittstelle tief in eigene Systeme integrierbar
- » Effizientere Kommunikation teamintern und im Kundenservice

CASE STUDY

Stand: Juli 2020





“Dass Messenger die **Zukunft der Kommunikation** sind, war für uns schon früh klar. Wir haben dementsprechend mehrere Lösungen für Unternehmen getestet, die uns aber nur bedingt zufrieden stellen konnten – entweder wurde die Kommunikation zu schnell unübersichtlich, oder sie ließen sich nicht ausreichend in unsere Prozesse integrieren. Dann haben wir mit MEMOIO **genau das gefunden, was wir gesucht haben.**”

Hannes Römisch, Leiter E-Commerce

Mainmetall

Bad Heizung Dach

DIE HERAUSFORDERUNG: MESSAGING IN DIE KOMMU- NIKATION INTEGRIEREN – ABER WIE?

Messaging ist im privaten Bereich heute schon völlig selbstverständlich. Immer mehr Nutzer wünschen sich diesen Kommunikationskanal auch im geschäftlichen Umfeld. Gerade in der Baubranche werden Messenger bereits häufig genutzt.

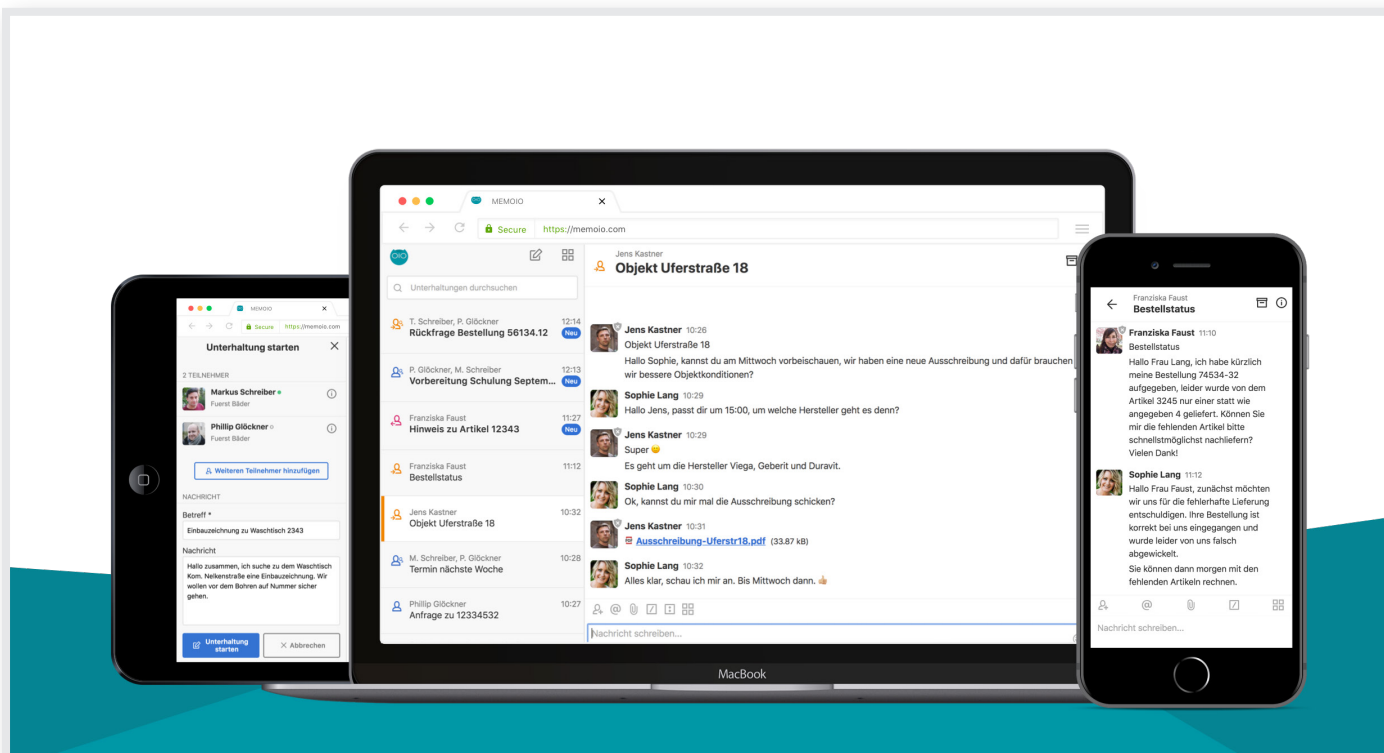
Jedoch handelt es sich hierbei meistens um Lösungen aus dem B2C-Bereich, was deren Integration in die umliegenden IT-Systeme der Unternehmen erschwert oder gar unmöglich macht. Werden Messaging-Lösungen jedoch richtig genutzt und integriert steckt darin ein **enormes Potenzial** – sowohl für die unternehmensinterne Kommunikation als auch für die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Partnern.

Konversationen werden einfacher, effizienter und persönlicher. Durch eine schnelle und übersichtliche Kommunikation per Messenger kann **Zeit gespart** und teuren Missverständnissen vorgebeugt werden. Die Vorteile liegen also auf der Hand – für Unternehmen bleibt

jedoch die Frage, auf welche Messaging-Lösung sie setzen sollen.

Dementsprechend war auch Mainmetall auf der Suche nach dem optimalen Messenger, der es ihnen ermöglicht, die eigene Kommunikation so effizient wie möglich zu gestalten. Zu den Anforderungen zählten neben einer optimalen **Integration in die eigenen Prozesse** auch eine einfache **intuitive Bedienung** und vor allem eine gute Übersichtlichkeit.

Entscheidend sollten nicht nur geeignete Schnittstellen für die eigenen Systeme sein, sondern auch eine Kommunikation, die **personenübergreifend nachvollzogen werden kann**. Es musste also eine Lösung gefunden werden, die sich komplett an die Bedürfnisse von Mainmetall anpasst.



DIE LÖSUNG: DER PROZESSORIENTIERTE B2B-MESSENGER MEMOIO

MEMOIO ist der Messenger, der gezielt für eine sichere, einfache und geräteübergreifende B2B-Kommunikation entwickelt wurde.

Mit einem konversationsorientierten Aufbau bietet MEMOIO einen völlig neuen Ansatz und kann dadurch ideal in Unternehmensprozesse integriert werden. Nachrichten sind nämlich nicht personenbezogen, sondern in **themenbezogenen Konversationen** zusammengefasst. Als zentraler Kommunikationskanal verbindet MEMOIO Menschen – intern, für exzellente Mitarbeiter- & Teamkommunikation und **extern**, um Service für Kunden und Kooperation mit Geschäftspartnern auf

höchstem Niveau zu bieten. Für eine besonders tiefe Integration des B2B-Messengers in die unternehmenseigenen Systeme sorgt dabei die **offene Schnittstelle**. So bietet MEMOIO genau die Eigenschaften, die sich Mainmetall für eine neue Kommunikationslösung gewünscht hat.

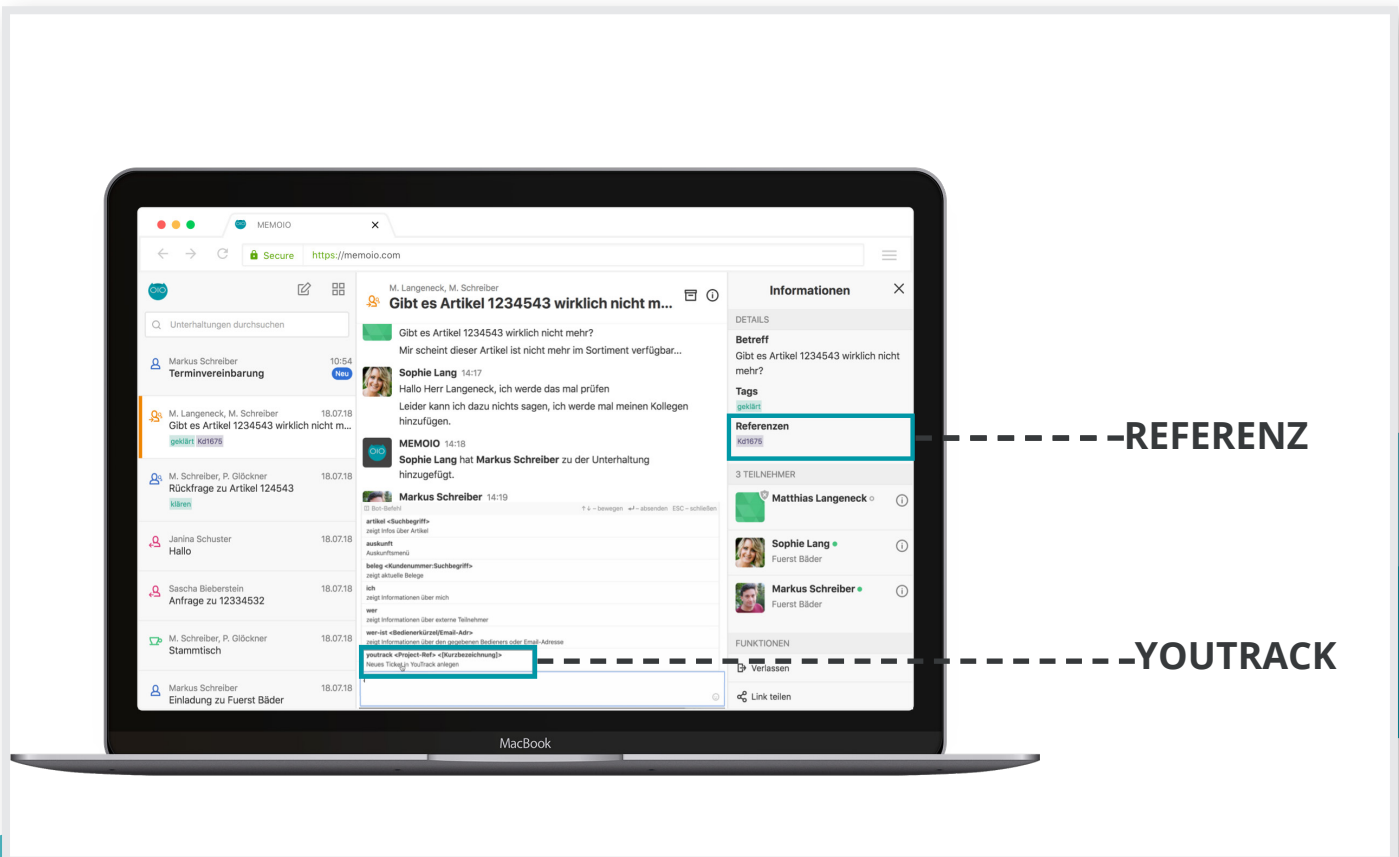
Funktionen wie das interne, **mitarbeiterübergreifend durchsuchbare Firmenarchiv** und **besondere Übersichtlichkeit** haben zusätzlich überzeugt. Referenzen und Tags sorgen dafür, Bezüge zwischen Vorgängen und Konversationen herstellen zu können, wodurch Unterhaltungen sehr gut strukturiert werden.

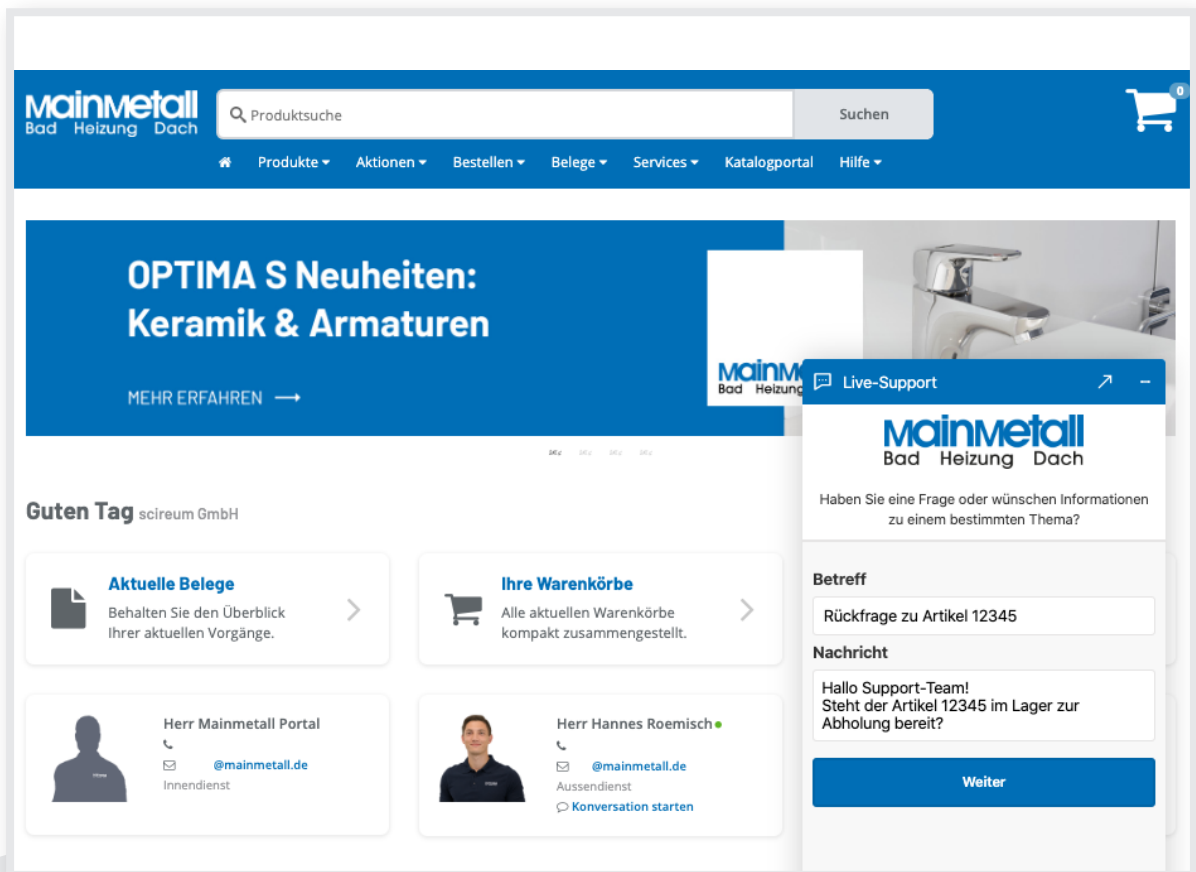
INTERN EFFIZIENT KOMMUNIZIEREN: FOKUS AUF THEMEN STATT PERSONEN

Durch die Einführung von MEMOIO hat sich die **interne Kommunikation zu Projekten und Prozessen spürbar vereinfacht** – es gibt keine großen Gruppen oder Verteiler mehr, in denen verschiedenes gleichzeitig diskutiert wird. Stattdessen werden Unterhaltungen zu Themen nur mit den Personen geführt, die davon auch direkt betroffen sind. Um von diesem Effekt maximal zu profitieren, wurde hier von Mainmetall direkt eine Anbindung an das **eigene Prozessmanagement-Tool "YouTrack"** geschaffen. Per **Bot-Befehl** kann dort direkt ein Prozess zur aktuellen Unterhaltung angelegt werden, der mit dieser auch direkt verknüpft ist.

So sind die Prozesse den entsprechenden Konversationen zugeordnet und es kann **nahtlos** zwischen dem dort dokumentierten Vorgang und der zugehörigen Kommunikation hin und her gewechselt werden.

Das Firmenarchiv macht die ausgetauschten Informationen dabei leicht jederzeit für alle Kollegen recherchierbar – auch die Kommunikation mit Kunden und Externen, was die **Zusammenarbeit** in Vertrieb und Support **deutlich vereinfacht**. Ist beispielsweise der Kollege, der eine Absprache getroffen hat, gerade nicht zu erreichen, steht deren Konversation dennoch zur Verfügung.





DER DIREKTE DRAHT ZUM KUNDEN: MEMOIO IM MAINMETALL SHOP

Für einen schnellen und besonders persönlichen Service ist MEMOIO tief in den Mainmetall-Onlineshop integriert. Der dezent und dennoch gut sichtbar platzierte Button "Live-Support" ermöglicht es dem Nutzer jederzeit, den Mainmetall Kunden-Support per MEMOIO-Chat zu kontaktieren. Darüber hinaus ist im Support-Bereich des Shops nicht nur der Channel verlinkt, auch bei den Ansprechpartnern wird ein **direkter Chat-Kontakt** angeboten.

Diese persönliche Ansprechbarkeit wird zusätzlich auf den Bereich "Belege" erweitert, wo bei jedem Beleg die Option geboten ist, sich mit **Rückfragen per MEMOIO-Chat** direkt

den Beleg-Erfasser zu wenden.

Um über den normalen Chat hinaus beste Beratung bieten zu können, stehen den Vertriebs- und Support-Mitarbeitern von Mainmetall einige nützliche Funktionen in MEMOIO zur Verfügung. Über **Bots** können Informationen aus anderen von Mainmetall eingesetzten Systemen direkt abgerufen und im Chat ausgegeben werden – z.B. die kompletten Kontaktinformationen von einem selbst oder anderen Mainmetall-Ansprechpartnern, **direkt aus dem CRM**.

DIE ANBINDUNG VON MEMOIO AN DIE WARENWIRTSCHAFT: DER EXTRA SERVICE

Die freie Integrierbarkeit von MEMOIO wurde von Mainmetall voll ausgeschöpft – die Anbindung der Warenwirtschaft erweitert diese Möglichkeiten im Service zusätzlich um äußerst hilfreiche Funktionen, die eine umfassende und schnelle Informationsbereitstellung ermöglichen. So können per Bot-Befehl sogar mit Autocomplete-Funktion direkt **Informationen zu einzelnen Artikeln** aus der Warenwirtschaft abgerufen und ausgegeben

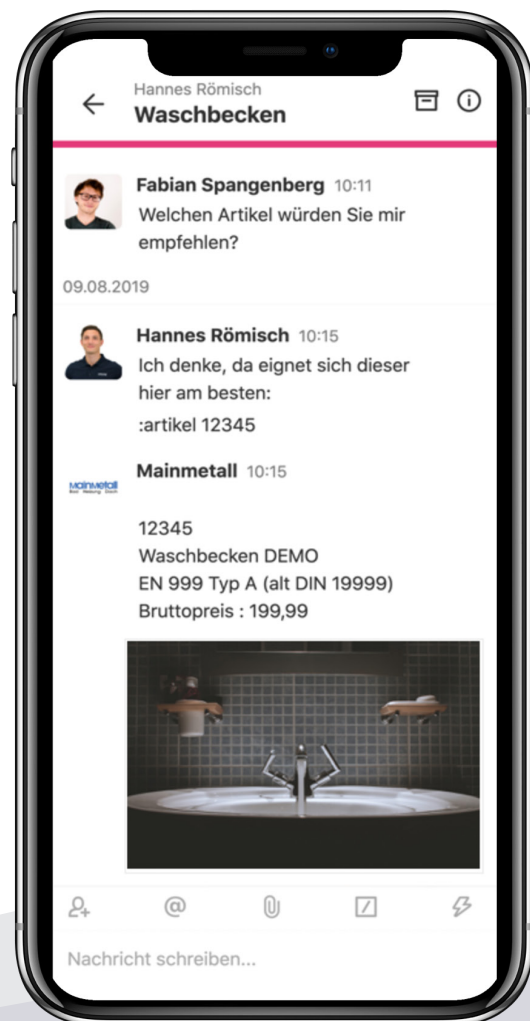
werden. Das beschleunigt den Beratungsprozess und verlagert die Beratung direkt an den Point of Sale – den Onlineshop.

So spart Mainmetall nicht nur wertvolle Zeit der Mitarbeiter, sondern setzt auch **Maßstäbe im Kundenservice** für das Handwerk.

MEMOIO BEI MAINMETALL

Die Umsetzung von Mainmetall ist mit dem Paket "pro" möglich. Alle Informationen zu den Paketen finden sich auf der scireum Website

scireum.de/memoio/pricing



AUSBLICK

KEINE LIMITS DANK FLEXIBLER SCHNITTSTELLEN

Für Mainmetall sind die Möglichkeiten von MEMOIO aber noch **lange nicht ausgeschöpft**. Mit Hilfe von MEMOIO sollen die Prozesse weiterhin zunehmend verschlankt werden um einen immer noch effizienteren und kundenorientierteren Service zu ermöglichen. So arbeitet man derzeit beispielsweise daran, es den Mitarbeitern von Mainmetall zu ermöglichen, im Kundenchat direkt das eigene CRM anzufragen und alle zum Kunden vorliegenden Infos in einem Overlay anzuzeigen. Man wird sofort in der Lage sein, **alle aktuellen Vorgänge dieses Kunden** einzusehen:

Das umfasst neben den bekannten Kontaktdaten die Bestellungen, Belege und mehr. Auf diese Weise kann schneller und individueller beraten werden – dank der Flexibilität von MEMOIO. Dementsprechend freut man sich bei Mainmetall:

*„In unserer immer digitaleren Gesellschaft nimmt Kommunikation eine immer wichtigere Rolle ein – was für uns bedeutet, wir brauchen hier eine **flexible, zentrale Lösung**, nicht viele verschiedene Kanäle. MEMOIO ist der ideale Messenger für diese Herausforderung.“*

UPDATE MAI 2020: MEMOIO WIRD HERVORRAGEND ANGENOMMEN

Drei Monate nach dem großen Rollout bei Mainmetall Anfang des Jahres zieht Hannes Römisch ein erstes Zwischenfazit:

„Durch den unternehmensweiten Einsatz von MEMOIO stellen wir fest, dass sich die Nutzung unserer Kommunikationskanäle verschiebt. Die Anzahl der MEMOIO Nachrichten hat sich von Februar bis Mai 2020 mehr als verfünffacht (über 25.000).“

Die Echtzeit-Funktionalität sehen wir als Mittel für eine effiziente und effektive Unternehmenskommunikation und die nahtlose Integration in unserer Systemwelt optimiert Prozesse und spart wertvolle Arbeitszeit.“

ÜBER DIE MAINMETALL GROSSHANDELSGES. M. B. H.:

Mainmetall ist ein 1948 gegründetes mittelständisches Großhandelsunternehmen für Badezimmereinrichtungen, Installations-, Heizungs- und Spenglereibedarf mit einem umfangreichen Kernsortiment von rund 34.000 verschiedenen Artikeln. Über 740 Mitarbeiter bilden ein starkes Team an insgesamt 22 Standorten im Rhein-Main-Gebiet, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Brandenburg.

Mainmetall
Bad Heizung Dach

ÜBER DIE SCIREUM GMBH

Die scireum GmbH unterstützt mit über 35 Mitarbeitern mehr als 1800 namhafte Unternehmen bei der Digitalisierung mittels webbasierten B2B-Softwarelösungen rund um die Themen Produktinformationen, eCommerce und Messaging. Als unabhängiger Partner in Familienhand realisieren wir mit SellSite komplexe B2B-eCommerce-Projekte, bieten mit MEMOIO eine prozessorientierte Messaging-Plattform für den professionellen Einsatz an und ermöglichen mit OXOMI einen effektiven Austausch von Produktinformationen zwischen Industrie, Handel und Handwerk.

scireum
[skIRÉ:ʊm]



INTERESSE GEWECKT?

Julia Keyerleber

Leitung Vertrieb

Tel: 07151 / 90316 - 10

support@scireum.net

scireum
[skIRÉ:ʊm]

Stand: Juli 2020

Eisenbahnstraße 24 | 73630 Remshalden | <http://www.scireum.de>