



KUNDE:

Leading Cargo
GSA Solution Provider

PROJEKT:

Vernetzung zweier Standorte
via VPN (Virtual Private Network)

PROJEKTLEITUNG:

Puder & Partner Consultants
Wirtschaftsberatungsgesellschaft mbH

ABLAUF



GESTERN - AUSGANGSSITUATION
Standorte, Kommunikation, Kosten

HEUTE - AKTUELLER STAND
Veränderungen, Workflow

MORGEN - ZUKUNFT
Rentabilität

GESTERN



STANDORTE

- Hauptsitz
- Niederlassungen

KOMMUNIKATION

- Wann wurde kommuniziert?
- Wie wurde kommuniziert?
- Was kostete die Kommunikation?



GESTERN
STANDORTE



HAUPTSITZ IN FRANKFURT A. MAIN
CALLCENTER 20 PLÄTZE

- Arbeit auf lokalem Buchungssystem in FFM
- Buchungssoftware basierend auf MS DOS
- maximal etwa 35 Sitzungen gleichzeitig unterstützt
- pro Platz 2-4 Sitzungen notwendig
- häufige Fehler der Software durch Überlastung/Fehlbedienung

GESTERN
STANDORTE



NIEDERLASSUNGEN

CALLCENTER 2-10 PLÄTZE

- Arbeit auf lokalem Buchungssystem in Niederlassung
- Daten werden lokal auf dem Server gehalten
- Callcenter-MAs müssen eigene Auswertungen erstellen
- Selbstständige EDV-Betreuung
- Abstimmung mit Hauptsitz per Telefon / E-Mail



WANN WURDE KOMMUNIZIERT?

- Flüge müssen über andere Flughäfen geleitet werden
- mehrere Callcenter bebuchen ein Flugzeug / einen Frachtraum
- gebuchte Flüge müssen geändert / storniert werden
- ein Callcenter vertritt ein anderes
- Auswertungen für Geschäftsführung / Controlling in FFM

GESTERN

KOMMUNIKATION



WIE WURDE KOMMUNIZIERT?

- Anruf von MA1 in einem anderen Callcenter (MA2)
- Erläuterung des „Problems“ von MA1
- Prüfen einer Alternative von MA2
- Information an MA1
- Evtl. einbuchen der Fracht durch MA2

Dauer: 2 min/Anruf

Anzahl: 60 Anrufe/Tag

(Zahlen entsprechen Stichproben am Hauptsitz FFM)



WAS KOSTET DIE KOMMUNIKATION?

- Mitarbeiter
 $2 \text{ MAs} \times 2 \text{ min} \times 60 \text{ Anrufe} = 4 \text{ h zu zahlende}$
 $\text{Arbeitszeit / Tag} = 96,00 \text{ € / Tag}$
- Telefonkosten
 $120 \text{ min Telefonat} \times 0,23 \text{ €} = \underline{27,60 \text{ € / Tag}}$
- **Gesamt**
 $= \mathbf{123,60 \text{ € / Tag}}$
 $= \mathbf{\underline{31.023,00 \text{ € / Jahr}}}$

(Alle Angaben beziehen sich auf Schätzungen)

HEUTE

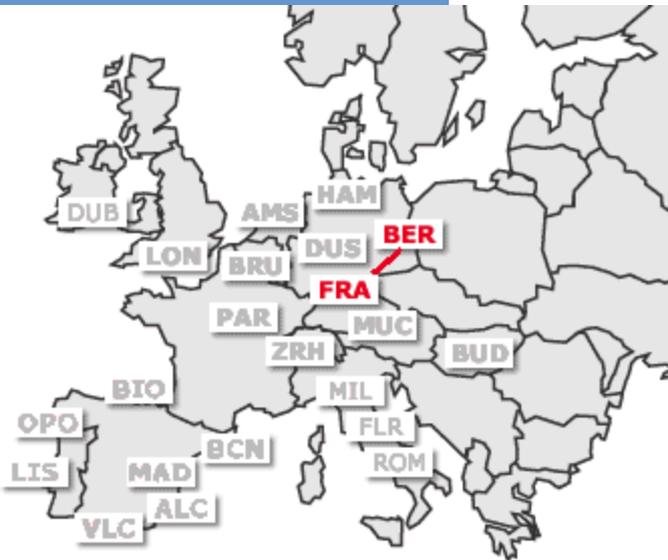


WAS HAT SICH VERÄNDERT?

- Hauptsitz
- Niederlassungen

WORKFLOW

- Gestern
- Heute
- Morgen





WAS HAT SICH VERÄNDERT?

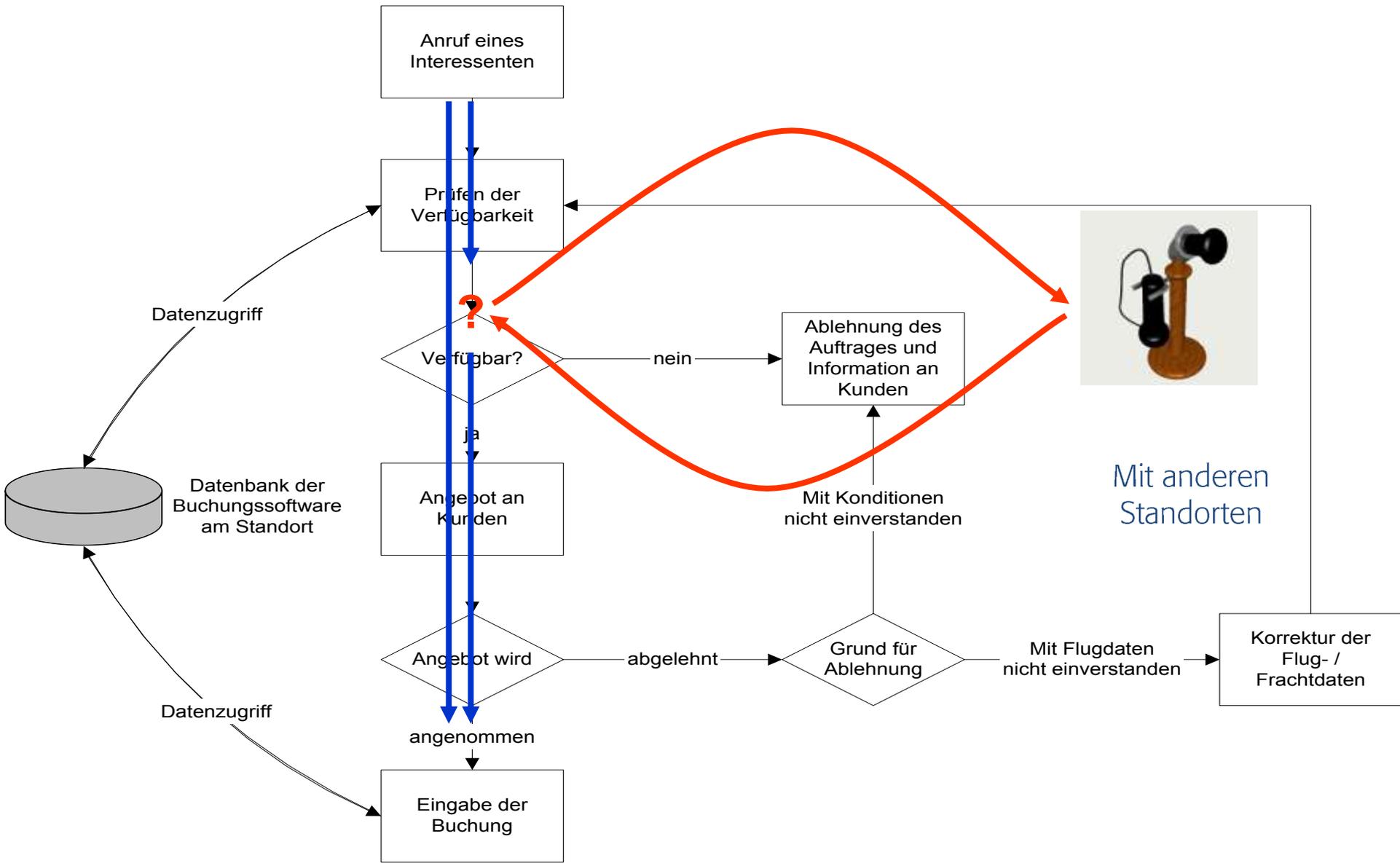
HAUPTSITZ FFM

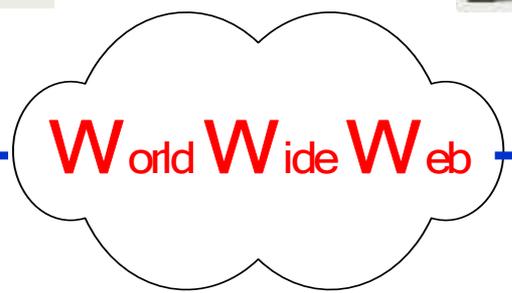
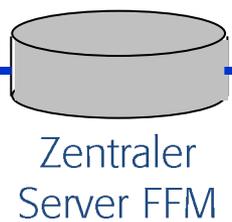
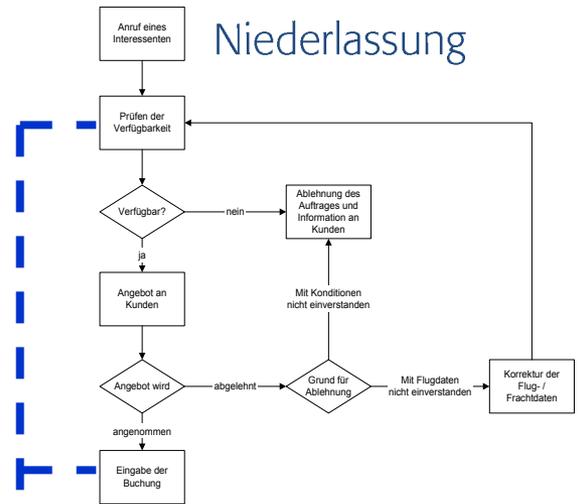
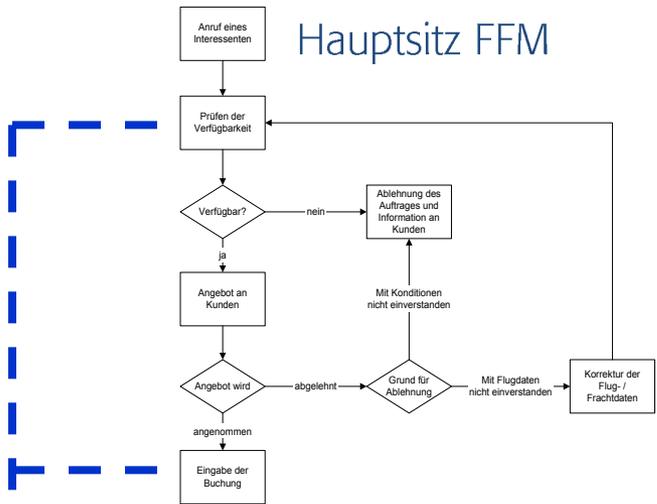
- ein zentraler Buchungs-Server für alle Standorte
- Wartung, Controlling, Sicherung erfolgt ohne zutun der Niederlassungen von FFM
- MAs im Callcenter können mehr Kundenanfragen bearbeiten
- Buchen von Fracht über andere Flughäfen eigenständig möglich

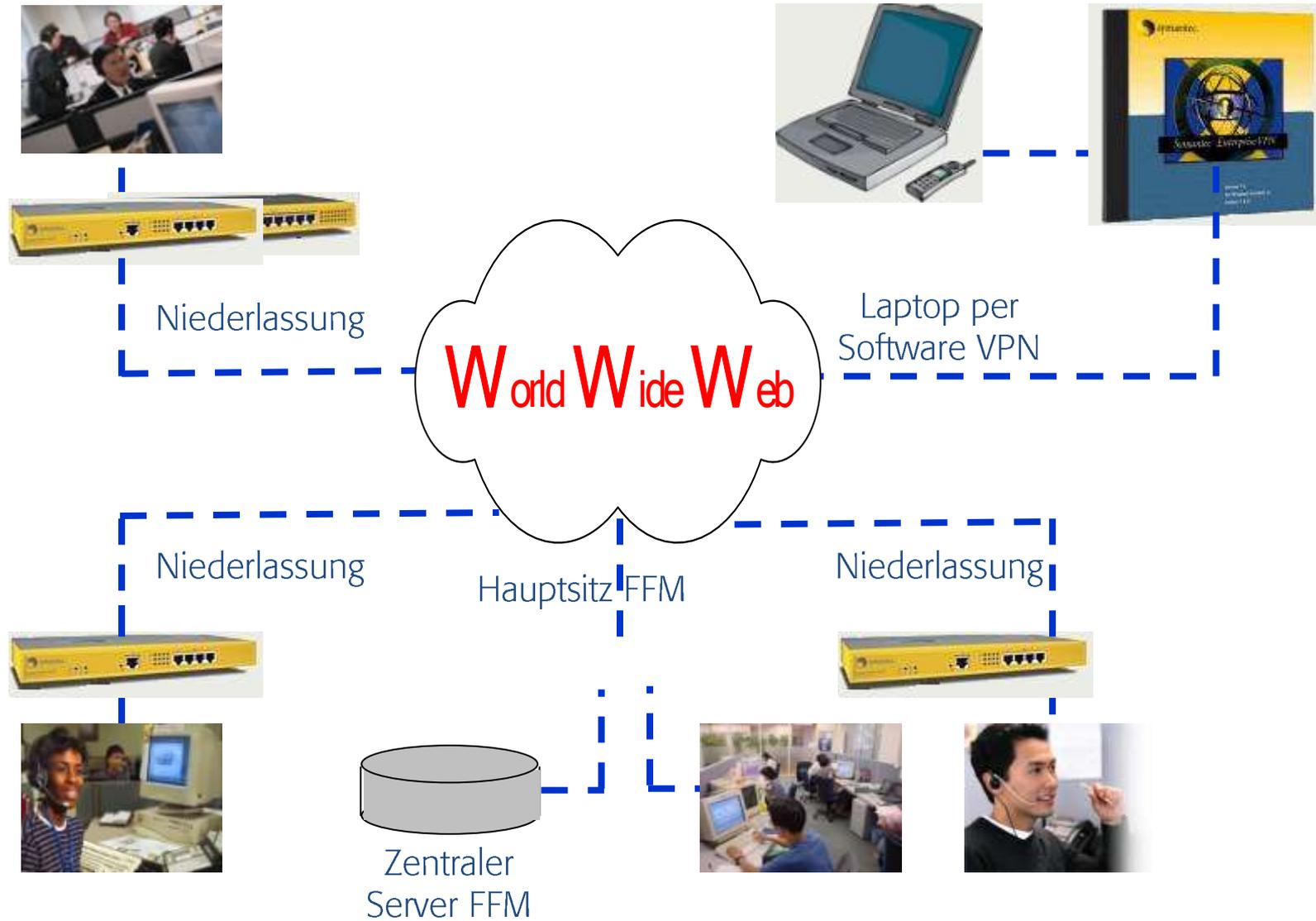


NIEDERLASSUNGEN

- Buchen auf zentralem Buchungs-Server in FFM
- MAs im Callcenter können mehr Kundenanfragen bearbeiten
- Buchen von Fracht über andere Flughäfen eigenständig möglich
- kein Systemadministrator, Controller dauerhaft vor Ort notwendig



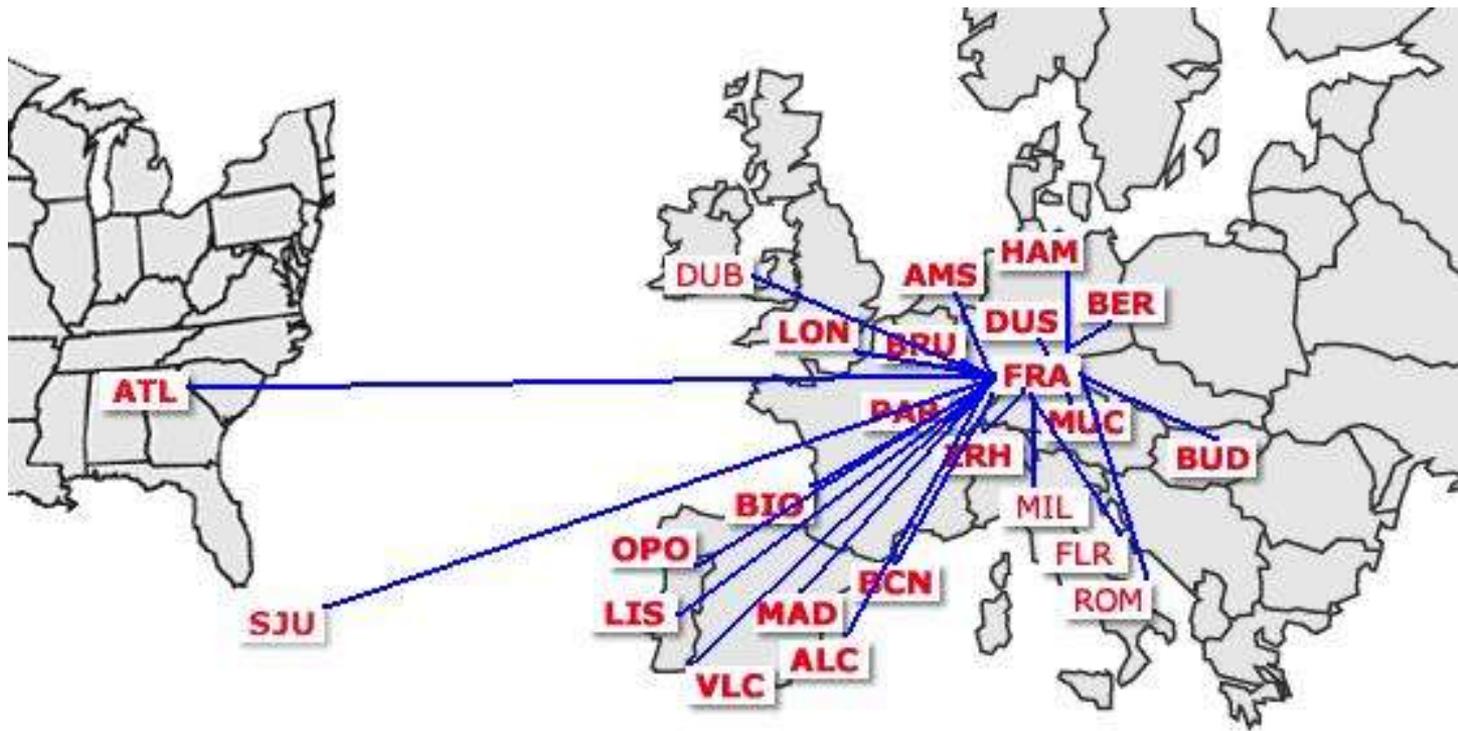




MORGEN



MORGEN



ROI



RENTABILITÄT



ROI



ERSPARNIS

Personalkosten
pro Tag: **96,00 €**

Telefonkosten
pro Tag: **27,60 €**

Gesamtkosten
pro Tag: **123,60 €**

**Gesamtkosten
pro Jahr: 31.023,00 €**

KOSTEN

Anbinden Hauptsitz +
1.Nebenstelle mit Entwicklung
des Konzeptes: **7.001,00 €**

Laufende Kosten
pro Monat: **816,00 €**

Kosten = 1. Jahr: **16.793,00 €**

Kosten > 2. Jahr: **9.792,00 €**

**Return on Investment
nach ca. 4 Monaten !!!**



VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!

