



## Die Einführung kontext- basierter Mail-Plugins

Mitarbeiter entlasten – Freiräume schaffen

### Über die Snom Technology GmbH

Die Snom Technology GmbH entwickelt und vertreibt VoIP-Telefone auf der Basis von offenen Standards für Geschäftskunden. Bekannt ist Snom für seine qualitativ hochwertigen, benutzerfreundlichen und kostensparenden Business-Telefone. Anwender profitieren von Snoms langjähriger Erfahrung im VoIP-Bereich ebenso wie von den hohen Sicherheitsstandards der Geräte.

Zusammen mit anderen Produkten die das SIP (Session Initiation Protocol) unterstützen, können die Snom-Telefone in einem modernen Kommunikationssystem betrieben werden. Für die Kunden der Telefone bietet sich dadurch eine breite Auswahl an verfügbaren kompatiblen Systemen.

#### Snom Technology GmbH

[www.snom.com](http://www.snom.com)

- **Branche:** Internet-Telefonie/VoIP
- **Anzahl Beschäftigte:** 30.000  
(zusammen mit der VTech-Gruppe)
- **Firmensitz:** Berlin
- **Cronon-Kunde:** 2014



snom

**ERP-System:**

Infor LN

**Zusätzliche Module:**

Kontextbasiertes Mail-PlugIn

**Die Herausforderung**

## E-Mails automatisiert erstellen und mit Anhang versenden

Um die vielen Kunden der Snom Technology AG über den aktuellen Stand ihrer Aufträge auf dem Laufenden zu halten, werden E-Mails an Kunden gesendet sowie zahlreiche interne Status-Mails an Mitarbeiter verschickt. Eine große Anzahl an E-Mails, die überwiegend manuell erstellt wurde und für die Mitarbeiter einen erheblichen Zeitaufwand bedeutet hat.

Um den manuellen Aufwand für das Erstellen der E-Mails zu reduzieren und so die Mitarbeiter zu entlasten, sollten zukünftig E-Mails automatisiert aus dem ERP-System Infor LN heraus erstellt und verschickt werden – ohne zusätzliche Interaktionen durch die Mitarbeiter. Bei vielen dieser E-Mails mussten Geschäftsdokumente als Anhang automatisch hinzugefügt werden.

Für die Lösung dieser Anforderungen waren die Geschäftsprozesse »Verkaufsabwicklung« und »Garantieabwicklung« der Snom Technology AG zu berücksichtigen. Beide Geschäftsprozesse sind vollständig in Infor LN abgebildet und laufen über mehrere Infor LN Module hinweg.

**Die Lösung**

## Mail-PlugIn versendet aus Infor LN automatisiert Mails

Im Auftrag von Snom hat Cronon durch den Einsatz der Standard-Software Infor LN, Infor ION und Java eine Lösung innerhalb kürzester Zeit umgesetzt. Im Umfang enthalten war die Anpassung an die Geschäftsprozesse »Verkaufsabwicklung« und »Garantieabwicklung«.

Cronon hat für diesen Fall das Mail-PlugIn umgesetzt, das in Verbindung mit Infor ION das automatisierte Versenden von E-Mails realisiert. Durch die Anwendung von Best Practice Methoden – insbesondere Content Based Routing, Konvertierung und Aggregation – wird der Versand der E-Mails hochflexibel abgewickelt. Als E-Mail-Anhang kann jede beliebige Datei aus allen zur Verfügung stehenden Datenquellen gezogen werden.

Ein großer Vorteil des Mail-PlugIns ist die Möglichkeit, es schnell in Arbeitsumgebungen – wie beispielsweise Infor Ming.le – integrieren zu können. So können Fehler bei der E-Mail-Versendung in Form von Alerts an Ming.le übergeben werden. Infor Ming.le ist eine zentralisierte Plattform und ideal für die unternehmensweite Zusammenarbeit von Mitarbeitern geeignet. Über die Plattform können Informationen gemeinsam genutzt und über das gesamte Unternehmen hinweg organisiert werden.

## Das Ergebnis

### Mitarbeiter können sich wieder um ihr Tagesgeschäft kümmern

Die Einführung des Mail-Plugins der Cronon GmbH hat die Mitarbeiter der Snom Technology AG schon kurz nach der Einführung stark entlastet.

Mussten die Mitarbeiter vor Einführung der Lösung die E-Mails selber schreiben, die Auftragsnummern aus dem ERP-System einfügen und ein zuvor zu erstellendes PDF anhängen, wird die E-Mail nun automatisiert in Infor LN generiert und die relevanten Anhänge selbsttätig hinzugefügt.

Legt ein Mitarbeiter beispielsweise einen neuen Auftrag in Infor LN an, wird ein PDF der Auftragsbestätigung mit einer automatisiert erzeugten E-Mail und der Auftragsnummer an den Kunden gesendet.

---

**» Seitdem wir das Mail-Plugin der Cronon im Einsatz haben, können sich unsere Mitarbeiter wieder intensiver um das Tagesgeschäft kümmern. Gleichzeitig haben wir die Zufriedenheit unserer Kunden entscheidend steigern können. Ausschlaggebend dafür ist der zuverlässige Informationsfluss in Richtung Kunden und das einheitliche Erscheinungsbild der E-Mails, das durch eine gemeinsame Vorlage sichergestellt wird. Durch die Automatisierung konnte außerdem die Fehlerquote im Zusammenhang mit dem Versand von E-Mails auf nahezu Null gesenkt werden. «**

Anja Schulz,  
Commercial Director bei der Snom Technology AG  
und Projektverantwortliche.

---



Haben Sie noch Fragen dazu? Ihre Ansprechpartner:

Ivan Dreznjak und Dietmar Müller | +49 30 39802-574/-582 | erp@cronon.net | www.cronon.net