



Zoom unterstützt Boom des Channel-Geschäfts mit Nintex

Die Zoom Video Communications, Inc. nutzte Nintex Workflow Cloud, um die manuelle Auftragsabwicklung im Channel-Markt zu skalieren und einen beispiellosen Nachfrageanstieg aufgrund von COVID-19 zu unterstützen.

Organisation

Zoom Video
Communications

Webseite

www.zoom.us

Branche

Kommunikation

Land

Vereinigte Staaten

Situation

Schon vor dem signifikanten Anstieg infolge der COVID-19-Krise bestand bei Zoom die Notwendigkeit, die Auftragsabwicklung im Channel-Markt zu skalieren, um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden. Dann wurde diese Notwendigkeit zu einem kritischen Problem.

Lösung

Zoom ersetzte seinen weitgehend manuellen Auftragsverfolgungs- und Verwaltungsprozess durch eine Lösung auf Basis der Nintex Workflow Cloud, die in Zendesk und Salesforce integriert werden kann, um den gesamten Vorgang vom Auftragseingang über die Auftragsbestätigung bis zur Bereitstellung zu automatisieren.

Nutzen

Unterstützung des signifikanten Anstiegs des Channel-Geschäfts
Reduzierung der benötigten Mitarbeiter um 1/3
Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

Das Geschäft boomt – und genau das ist das Problem

Allerdings die Art von Problem, die sich jedes Unternehmen wünscht. Doch nicht jedes Unternehmen findet eine Lösung.

Da Unternehmen, Schulen und Organisationen aller Art ihre Aktivitäten infolge der COVID-19-Pandemie online verlagern, ist die Nachfrage nach Videokommunikationsdiensten sprunghaft angestiegen. Und das trifft insbesondere auf Zoom zu, das Unternehmen, das in der Öffentlichkeit zum Synonym für Videokonferenzen geworden ist. Die Gesamtzahl der täglichen Meeting-Teilnehmer stieg innerhalb von vier Monaten um das 30-fache, die Zahl der Kunden mit mehr als 10 Mitarbeitern nahm im Vergleich zum Vorjahr sogar um 354 % zu. Selbst im engeren Channel-Markt von Zoom, der Unternehmenskunden über Distributoren und andere Partner bedient, verfünffachte sich der Auftragseingang.

Die Verarbeitung und Verfolgung neuer Channel-Aufträge bis zum Zeitpunkt der Bereitstellung war für Zoom schon vor dem inzwischen als „Zoom-Boom“ bekannten Anstieg eine Herausforderung. Die Verwaltung der neuen Aufträge infolge des Booms schien zu einem enorm teuren Prozess zu werden – wenn sie überhaupt auf herkömmliche Art und Weise gehandhabt werden konnte.

Den Engpass bildeten zahlreiche manuelle Prozesse im Zusammenhang mit E-Mails und Tabellenkalkulationen. Monate vor der Pandemie war Zoom auf eine Kombination aus Zendesk für die Auftragsverfolgung und Salesforce für die Auftragsverwaltung umgestiegen. Das war schon ein großer Schritt in die richtige Richtung. Trotzdem mussten die Zoom-Mitarbeiter jeden Auftrag weiterhin mindestens sechs Mal bearbeiten. Beispielsweise musste das große Vertriebsteam konsultiert werden, um Angebote zu erstellen und Genehmigungen einzuholen, oder die Erstellung neuer Konten beim Bereitstellungsteam beantragt werden.

Gesucht: ein flexibler, automatisierter und skalierbarer Workflow

„Die Flexibilität und Stimmigkeit von Nintex hat mich beeindruckt. Es ist erstaunlich, wie viel die Lösung aus Zendesk und Salesforce herausholen konnte.“

– **Yesenia Orozco**, Channel Operations Manager, Zoom

Zoom zog zunächst eine robotergestützte Prozessautomatisierung in Betracht, verwarf diese Lösung dann jedoch, da sie nicht die für den Umgang mit zahlreichen Vertriebspartnern – jeweils mit eigenen Anforderungen an Bestellungen, E-Mail-Bestätigungen und andere Dokumente – benötigte Flexibilität bot. Stattdessen benötigte das Unternehmen eine flexible, hoch automatisierte und hoch skalierbare Workflow-Lösung. Hier kam Nintex ins Spiel.

Zoom arbeitete mit dem Nintex Premier Partner Pacific BPA zusammen, um eine Lösung auf Basis der Nintex Workflow Cloud zu entwickeln und einzusetzen. Bei Eingabe eines neuen Auftrags in Zendesk wird ein Workflow ausgelöst, der die gesamte Interaktion zwischen Zendesk und Salesforce automatisiert. Im Verlauf des Geschäftsprozesses vom Neuauftrag zur Bereitstellung aktualisiert Nintex Workflow alle Systeme, automatisiert Erinnerungen an das Vertriebsteam, um partnerspezifische Aufträge zu erstellen, und sendet Benachrichtigungen über Statusaktualisierungen an die Channel Operations-, Vertriebs- und Bereitstellungsteams.

Innerhalb von nur drei Wochen entwickelten und testeten Yesenia Orozco, Channel Operations Manager bei Zoom, und Alex Viera von Pacific BPA die Lösung, die am 1. April 2020 live ging. „Es gab nur Alex und mich, um einen großartigen Prozess zu schaffen“, so Orozco. „Die Flexibilität und Stimmigkeit von Nintex hat mich beeindruckt. Es ist erstaunlich, wie viel die Lösung aus Zendesk und Salesforce herausholen konnte.“

Großartiger Prozess, großartige Ergebnisse

Der Prozess war großartig und die Ergebnisse übertrafen die ursprünglichen Erwartungen. Der Workflow wickelt 90 % der Aufträge ab, ganze 50 % mehr als Orozco erwartet hatte. Er versendet sogar 100 % der Bestätigungs-E-Mails, 150 % mehr als erwartet. Zoom kann jetzt die fünffache Steigerung des Channel-Geschäfts bewältigen – und das effizienter und kostengünstiger als zuvor.

Das macht einen großen Unterschied für Zoom und seine Partner aus. Die Partner wissen jetzt, dass sie Bestätigungs-E-Mails erhalten, und senden bei Erhalt viel weniger Service-Tickets zur Überprüfung des Auftragsstatus. Dies minimiert die Ressourcen, die Zoom für diese Tickets aufwenden muss. Darüber hinaus bezahlen einige Partner Zoom erst nach dem Erhalt der Bestätigung, sodass der Zahlungsprozess nun schneller und mit weniger Problemen abläuft.

„Mit Nintex Workflow hatten wir mit unserem größten Partner den reibungslosesten Monatsabschluss aller Zeiten“, schwärmt Orozco. „Dank der Echtzeit-Bestätigungen musste unser Team am Monatsende nicht mehr lange im Büro bleiben, um sicherzustellen, dass alles verarbeitet war. Das war eine deutliche Verbesserung.“

Laut Orozco wäre die Bewältigung der gestiegenen Auftragslast mit mehr Mitarbeitern nicht nur viel riskanter gewesen, sondern auch viel teurer. Sie schätzt, dass Zoom ohne die Nintex-Lösung sein Personal um ein Drittel hätte aufstocken müssen, um die wachsende Nachfrage zu bedienen.

„Schon bei dem geringeren Volumen vor COVID-19 konnten wir die Anzahl an erforderlichen manuellen Eingriffen kaum bewältigen. Ohne den Einsatz von Nintex hätten wir niemals mithalten können. Jetzt können wir nicht nur ein viel höheres Volumen bewältigen, sondern senden zudem automatische Bestätigungen an unsere Partner, und zwar durchgängig und in Echtzeit, was früher bis zu drei Tage dauerte.“

- **Yesenia Orozco**, Channel Operations Manager, Zoom



Bereit für „massives Wachstum“

Die Auswirkungen dieser beträchtlichen Einsparungen verblassen jedoch angesichts der Art und Weise, wie Zoom das Unternehmen durch den Einsatz von Nintex für massives neues Wachstum positioniert hat.

„Nintex hat unsere Bestellabwicklung im Channel-Markt komplett verändert“, sagt Orozco. „Die Lösung ist hochgradig skalierbar, was uns in die Lage versetzt, im Wettbewerb um die nächste Stufe des Geschäfts gegen viel größere Unternehmen zu bestehen. Und das gilt nicht nur für unser Channel-Geschäft. Wir verwenden Nintex Workflow inzwischen in unserem Support-Team und dem gesamten Betriebsteam und gehen davon aus, dass wir Nintex überall im Unternehmen einsetzen werden.“

Über Nintex

Nintex ist der globale Standard in Sachen Prozessmanagement und -automatisierung. Heute nutzen mehr als 10.000 Unternehmen des öffentlichen und privaten Sektors in 90 Ländern die Nintex-Plattform. Sie beschleunigen damit die digitale Transformation – dank einer schnellen, unkomplizierten Verwaltung, Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Weitere Informationen finden Sie auf www.nintex.com. Hier erfahren Sie auch, wie Nintex und sein weltweites Partnernetzwerk die Zukunft der intelligenten Prozessautomatisierung (IPA) gestalten.

Die erwähnten Produkt- und Servicenamen sind gegebenenfalls Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.