Case Study: 80% Kostenersparnis & Automatisierte Customer Journey

Die Ausgangslage: Modernisierung unter Zeitdruck

Die **CARRIER-SERVICES.DE GmbH (routermiete.de)** stand vor einer zweifachen Herausforderung:

1. **Technologische Deadline:** Das acht Jahre alte Salesforce-Kernsystem basierte auf dem auslaufenden *Process Builder*. Ein Systemstillstand bei Logistik und Abrechnung drohte.
2. **Operative Last:** Manuelle Prozesse bei Tarifwechseln, Hardware-Retouren und ein hohes Volumen an Standard-Kundenanfragen banden wertvolle Ressourcen und verhinderten die Skalierbarkeit.

Die Lösung: Strategisches Refactoring & Digitale Selbstbedienung

Wir haben das System nicht nur „gerettet“, sondern die gesamte Architektur auf Effizienz und Kundenselbsthilfe (Self-Care) getrimmt:

- **Migration & Stabilität (TDD):** Überführung der Logik in moderne *Salesforce Flows*. Durch **testgetriebene Entwicklung (TDD)** und eine **Test-Abdeckung von über 90%** wurden Deployments sicher und planbar.
- **Automatisierte E-Mail-Flows:** Komplette Überarbeitung der Kundenkommunikation. Transaktionale E-Mails führen Kunden nun gezielt in das **Self-Care-Portal**, statt Rückfragen im Support zu provozieren.
- **Automatisierter Hardware-Lifecycle:** Implementierung automatisierter Marketingaktionen zur proaktiven Ablösung veralteter Gerätemodelle. Dies reduziert manuelle Outbound-Aufwände und sichert die Modernität der Hardware-Flotte beim Kunden.
- **Prozess-Vollautomatisierung:** Komplexe Vorgänge wie Gerätetausch bei gleichzeitigem Tarifwechsel oder EU-konforme Vertragslaufzeiten laufen nun ohne menschliches Eingreifen im Hintergrund ab.

Die Ergebnisse: Effizienz auf allen Ebenen

Die Kombination aus technischer Sanierung und CX-Optimierung führte zu einer drastischen Verbesserung der Kennzahlen:

- **Massive Budget-Entlastung:** Nach dem Sanierungsjahr (130.000 €) konnten die jährlichen Kosten für Wartung und Weiterentwicklung auf **24.000 €** gesenkt werden – eine Ersparnis von über 80%.
- **Support-Entlastung:** Durch das neue Kommunikationskonzept und das verbesserte Self-Care-Portal sank die Anzahl der manuellen Rückfragen spürbar.
- **Zukunftssicheres Wachstum:** Marketingaktionen zur Modellablösung laufen nun vollautomatisiert „auf Schienen“, was den Umsatz stabilisiert und den operativen Aufwand minimiert.

  „Die Zusammenarbeit mit *It's compiling* war eine absolute Punktlandung. Wir haben nicht nur die technologische Kurve bei Salesforce rechtzeitig gekriegt, sondern gleichzeitig unsere gesamte Kundenkommunikation automatisiert. Dass wir heute über 80 % der laufenden IT-Kosten einsparen und unsere Kunden dank der neuen Self-Care-Logik deutlich weniger Support-Bedarf haben, macht uns bereit für die nächste Wachstumsphase. Ein echtes Upgrade für unser gesamtes Geschäftsmodell.“

  — Steffen Hensche, Geschäftsführer, CARRIER-SERVICES.DE GmbH