

## **Nolte Küchen optimiert Bestellablauf und Kundenservice mit Public Cloud und On-Premise-Lösungen von IBM**

**Ehningen, 17. März 2020 - Die Nolte Küchen GmbH & Co. KG, hat mit IBM eine hybride Cloud-Strategie zur Optimierung ihrer Bestell- und Kundenservice-Prozesse eingeführt. Mit einer Kombination aus IBM Public Cloud und On-Premise-Lösungen konnte der Küchenhersteller Bestellabläufe verbessern, die Antwortzeiten für Kundenanfragen verkürzen und somit die Kundenzufriedenheit und die Produktivität erhöhen.**

Die Nolte Küchen GmbH & Co. KG im ostwestfälischen Löhne gehört mit ihren rund 1.200 Mitarbeitern zu den führenden Küchenherstellern Deutschlands. Hier gehen jeden Tag zirka 800 Küchenaufträge und ungefähr 1.200 Kundenanfragen ein. Um seine Position in einem hart umkämpften Markt zu halten, ist das Unternehmen bestrebt, Innovationen voranzutreiben und einen ausgezeichneten Kundenservice zu bieten.

Um dieses Ziel zu erreichen, setzt Nolte Küchen nun IBM Blueworks Live in der IBM Public Cloud zur Verwaltung von Auftrags- und Kundenservice-Workflows ein. Damit ist der Küchenhersteller in der Lage, Ineffizienzen zu identifizieren und die Reaktionszeiten auf Kundenanfragen zu verbessern. Darüber hinaus implementierte Nolte Küchen IBM Business Automation Workflow vor Ort (on-premise), um Nachfolgeaufträge zu automatisieren und damit die Auftragsabwicklung zu beschleunigen. Die Einführung ermöglicht es den Mitarbeiter des Kundensupports sich um spezifische und individuelle Kundenbedürfnisse zu kümmern.

Mit der hybriden Cloud-Strategie hat Nolte seine Betriebsproduktivität erhöht und war in der Lage, schneller auf Kundenanfragen zu reagieren und den Lebenszyklus von Kundenbestellungen zu optimieren.

IBM hat gemeinsam mit dem Kölner Integrations- und Automatisierungsspezialisten X-Integrate mehrere Workflows in IBM Blueworks Live modelliert und als Prozessanwendung in IBM Business Automation Workflow (BAW) implementiert.

„Wir haben uns für eine Cloud-basierte Lösung für Geschäftsautomatisierung von IBM entschieden und führen so eine seit mehr als 20 Jahren bestehende Zusammenarbeit fort“, erklärt Uwe Bojarra, IT-Leiter von Nolte Küchen. „Während der Planungsphase konnten wir schnell sehen, dass die von IBM und X-Integrate vorgeschlagene Lösung die gewünschten Ergebnisse erzielt. Diese haben wir dann erfolgreich umgesetzt und planen nun den weiteren Ausbau der Lösung, um unseren Kundendienst durch den Einsatz von IBM Cloud-Technologie weiter zu entlasten und zu optimieren.“

"Das Beispiel von Nolte Küchen zeigt, wie wir durch eine enge Zusammenarbeit mit unseren Partnern und Kunden schnell eine Kombination aus IBM Public Cloud und On-Premis-Lösungen integrieren können. Mit unserer Cloud-Strategie konnten wir rasch einen messbaren Mehrwert bieten“, sagt Dr. Martin Westphal, Technical Sales IBM. „Produzenten setzen zunehmend auf hybride Cloud-Lösungen, die es ihnen ermöglichen, komplexe IT-Workloads einfacher zwischen ihrer Cloud- und IT-Umgebungen zu bewegen und zu migrieren. Dadurch können sie Cloud-Technologien nutzen, um in der gesamten Lieferkette Effizienzgewinne zu erzielen, die in Folge ihre Geschäftsergebnisse verbessern.“

IBM- und X-Integrate-Experten waren zwei Wochen lang vor Ort, um die IT-Mitarbeiter von Nolte Küchen einzuarbeiten und zu schulen. Innerhalb eines Quartals wurde ein Proof of Concept erarbeitet und im Anschluss

die Prozessanwendungen implementiert. Der nächste Schritt für Nolte Küchen ist die Einführung zusätzlicher IBM Cloud-Lösungen zur weiteren Automatisierung der Prozesse.

Weitere Informationen zu IBM Cloud-Lösungen finden Sie unter <https://www.ibm.com/cloud>

**Kontaktinformation:**

Annette Fassnacht  
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,  
IBM Deutschland  
Mobile: +49 (0)160 90105052  
[E-Mail: annettefassnacht@de.ibm.com](mailto:annettefassnacht@de.ibm.com)

---

Additional assets available online:  [Photos](#) 

<https://de.newsroom.ibm.com/announcements?item=122567>