

Anwenderbericht

TEAM 7



CAS genesisWorld
xRM und CRM für den Mittelstand



Natürlich aus Liebe zum Kunden

Die Erfolgsgeschichte von TEAM 7 beginnt bereits im Jahr 1959 mit einer kleinen Tischlerei im oberösterreichischen Ried im Innkreis. Heute ist das Unternehmen mit über 100 Millionen Euro Umsatz einer der führenden Premiummöbelhersteller – und in Stil und Philosophie unverwechselbar geblieben. Von Shanghai über Europa bis hin zum Broadway in New York vertreiben rund 750 Händler hochwertigste Möbel und Küchen, die bei Designwettbewerben und Messen regelmäßig mit Preisen und Ehrungen ausgezeichnet werden.

Das Ziel: Digital vernetzt zusammenarbeiten

„Zu unserem global wachsenden Netzwerk gehören lokale Einzelhändler, regionale Möbelhäuser sowie eigene Flagshipstores in wichtigen Metropolen“, sagt Sophie Höchtl von TEAM 7 – Tendenz steigend! „Unser Ziel ist es daher, den Kontakt zwischen unseren Mitarbeitern, Partnern und Endkunden noch intensiver zu gestalten und in unserer Zentrale digital vernetzt besser zusammenzuarbeiten. Eine professionelle CRM-Lösung sollte dabei unterstützen“, erklärt die CRM-Verantwortliche und Vertriebscontrollerin im Gespräch. Im Auftrag der Geschäftsleitung lotete sie mögliche Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsszenarien im gesamten Unternehmen aus.

Kundenzentriert bis in die kleinste Verästelung

Danach galt es zunächst die dafür passende CRM-Lösung zu finden: „Da wir einen sehr hohen Anspruch an uns selbst und an unsere Software-Tools haben, kamen nur wenige CRM-Lösungen infrage, die unserem Anspruch an lebendige Kundenbeziehungen und kundenzentrierte Prozesse gerecht wird“, betont Höchtl. So schafften es gerade einmal fünf Hersteller mit ihren Lösungen in die engere Auswahl. CAS Goldpartner SALDO nahm das ausführliche Pflichtenheft entgegen und begleitete den gesamten Implementierungsprozess, inkl. Anbindung des bestehenden ERP-Systems.

TEAM 7

Branche

Naturholzmöbel-Hersteller

Ziele/Anforderungen

- Kundenzentrierte Prozesse zwischen Mitarbeitern, Partnern und Endkunden intensivieren und digital vernetzt besser zusammenzuarbeiten
- Zentrale Lösung zur Erfassung und Verwaltung sämtlicher Händler- und Endkundenbeziehungen
- Erhöhung der Datenqualität, Integration Auftragswesen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Tool zur Steuerung der Vertriebsprozesse und der internen Abläufe
- Höhere Treffsicherheit der Marketingaktionen
- Mobile Nutzung für den Außendienst
- Ausbau der CRM-Lösung auch bei B2C

Nutzen und Vorteile

- Deutlich bessere Qualität der Stammdaten dank zentraler, intelligenter Datenhaltung
- Steigerung der Servicequalität mit verringerten Reaktionszeiten und unverzüglichem Erfüllung von Kundenwünschen auch von unterwegs
- Zielgruppenorientierte Marketingmaßnahmen anhand der Datenverdichtung und feinen Selektion von tatsächlichen Kundenbedürfnissen
- Fundierte Entscheidungsgrundlagen für strategisches Vorgehen mit übersichtlichen Reports inkl. ERP-Daten (Umsatzzahlen, lfd. Aufträge)
- Erhebliche Reduktion des Verwaltungsaufwandes für die Vor- und Nachbearbeitung von Kundenbesuchen dank mobilem Zugriff auch im Funkloch!



» CAS genesisWorld überzeugte uns auf ganzer Linie. Es kristallisierte sich schnell heraus, dass die Lösung aus dem Hause CAS Software AG unseren Anspruch an Individualität und persönliche Beziehungen am besten abbildet. «

Mag. Sophie Höchtl, CRM-Projektleitung und Vertriebscontrolling

Von Ablehnung zur Begeisterung

Die anfänglichen Befürchtungen der Vertriebsmitarbeiter im Außendienst, dass der Verwaltungsaufwand steige, wandelten sich schnell in das positive Erlebnis, dass CRM täglich Zeit und Ressourcen für administrative Tätigkeiten spart. „Musste früher Vieles analog bzw. häufig im Nachgang zum eigentlichen To-Do laufen und so z. B. Besuchsberichte abends oder am Wochenende geschrieben werden, lässt sich jetzt bereits während des Besuchs alles Wichtige erledigen und wirksame „Nebenprodukte“ der eigentlichen Tätigkeiten entstehen. Sogar im Funkloch haben unsere Außendienstleiter (Gebietsleiter) offline über ihre Tablets mobilen Zugang zu sämtlichen relevanten Kundeninformationen einschließlich der Auftrags- oder Lieferbestätigung und Umsatzzahlen.

Austausch auf Augenhöhe

„Wir betrachten unsere Händler nicht einfach als Ansprechpartner, sondern als Partner unseres Erfolgs“, unterstreicht Höchtl. Die neue Informationsbasis trägt deutlich zu einer verbesserten Kommunikation auf Augenhöhe bei und begeistert Partner und Kunden. „Stellt sich etwa beim Beratungsgespräch heraus, dass einem Händler noch ein Glasmuster in einer bestimmten Farbe fehlt, so kann der Außendienstmitarbeiter auf seinem Smartphone oder Tablet dieses direkt mit einem „Touch“ bestellen.

Von Österreich in die ganze Welt

„Unser CRM dient seither auf ganzer Linie dazu, die Wünsche unserer Partner und Endkunden in den Mittelpunkt zu halten und hilft uns, proaktiv und schnell zu agieren“, erklärt Sophie Höchtl. „Das zeigt sich gerade in



CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Module: Enterprise Infrastructure Package, Report, Survey
- Schnittstelle zum Warenwirtschaftssystem

Kunde

- TEAM 7 Natürlich Wohnen GmbH, www.team7.at
- Eigentümergeführtes, oberösterreichisches Produktionsunternehmen für maßgefertigte Naturholzmöbel in den Sortimentsbereichen Küche, Essen, Wohnen, Schlafen und Kind/Jugend
- 1959 gegründet
- 715 Mitarbeiter

Projektpartner

- SALDO EDV-Beratung GmbH, www.saldo.at

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Bei mehr als 20.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

den Details und vermeintlichen Kleinigkeiten, die spürbar Wirkung entfalten.“ So wird etwa der Katalog- und Preislistenversand in der gewünschten Sprache mithilfe von CRM automatisiert angestoßen. Aufwendige

Gesprächsnotizen oder postalische Bestellungen gehören sowohl für die Gebietsleiter als auch für die Mitarbeiter in der Zentrale der Vergangenheit an. „Intern wie extern läuft jetzt Vieles erheblich schneller“, bestätigt die CRM-Verantwortliche.

Zielgruppenorientierte Ansprache

Darüber hinaus vereinfacht der Einsatz der CRM-Lösung die Kommunikation zu Interessenten und Endkunden auf Basis der tatsächlichen Interessen und Bedürfnisse – etwa im Bereich der E-Mail-Kommunikation. So lassen sich in der CRM-Lösung unsere B2B- und B2C-Kunden nach gewünschten Kriterien unterscheiden und über die Anbindung an das Newsletter-Tool CleverReach mit entsprechenden Informationen, Newsletter, Mailings und Aktionen versorgen.

Feedbackschleife mit zusätzlichem Lerneffekt

Die erfreuliche Akzeptanz im gesamten Unternehmen ergab sich auch aus dem Vorgehen, CRM-Keyuser in Power-User-Schulungen zu qualifizieren. Hinzu kommt die sogenannte CRM-Feedbackschleife. Darin werden neue Anwendungsfälle, aber auch offene Fragen besprochen und erklärt.

Qualität der Stammdaten deutlich besser

Im direkten Vorher-Nachher-Vergleich, stellt Höchtl fest, dass die Qualität der Stammdaten seit der Einführung deutlich besser geworden ist. Damit ist auch die Grundlage gelegt für die direkte Betreuung der Kunden. „Synergien werden besser genutzt. Die Außendienststeuerung ist deutlich effektiver, weil das CRM zeit- und ortsunabhängig nutzbar ist.“



Das sagen weitere Kunden:
www.cas-mittelstand.de/referenzen



Vorleben sichert Akzeptanz

Die Akzeptanz und der Erfolg steht und fällt mit den Entscheidungsträgern: „Diese stehen voll und ganz hinter CRM und leben die damit verknüpfte Philosophie vor“, so Höchtl. So nutzen die Geschäftsführer die CRM-Lösung, um ein klares Bild von Geschäftspartnern zu erhalten und haben damit, wie die Gebietsleiter auch, eine ideale Vorbereitung auf Jahresgespräche. „Die Schnittstelle zur ERP-Lösung bringt zusätzlich Umsatzzahlen und aktuelle Aufträge ins CRM, so dass jeder überall und jederzeit up-to-date ist.“

Fazit: Liebe zum Holz heißt Liebe zum Kunden

Alle Faktoren zusammengerechnet, wirkt sich die Einführung der CRM-Lösung deutlich positiv aus – auch für die nahe Zukunft: Denn in absehbarer Zeit wird CAS genesisWorld nicht nur im B2B-Bereich sondern auch im B2C-Bereich in den eigenen Flagshipstores zum Einsatz kommen. Und da zeigt sich: „Es lohnt sich, anspruchsvoll zu bleiben und eine Software zu nutzen, die dabei hilft, die eigenen Unternehmenswerte zu entfalten und nicht nur die Liebe zum Holz, sondern auch Liebe zum Kunden spürbar zu machen.“



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM und Customer Excellence.



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

Telefon: +49 721 9638-188
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
www.cas-mittelstand.de

