

CRM

Kundenorientierung großgeschrieben

Die Einführung eines CRM-Systems und von Lotus Notes führt zu erheblichen Effizienzsteigerungen im täglichen Geschäft der Firma häwa.

„ICE 2123 etwa 30 Minuten später“ – Wenn Bahnreisende diese unangenehme Meldung auf dem Bahnsteig lesen, ist meistens die häwa GmbH & Co. KG dafür verantwortlich – zumindest technisch. Das Unternehmen aus Wain nahe Ulm ist mit seinen Schranksystemen und Gehäuselösungen seit über 40 Jahren innovativer und kompetenter Zulieferer des Maschinen- und Anlagenbaus sowie der Elektro- und Elektronikbranche. Die Philosophie von häwa manifestiert sich in den drei Begriffen „Kooperation, Kundennähe, Nachhaltigkeit“ und wird im täglichen Umgang mit den Kunden und Partnern gelebt. Das direkte Gespräch, die persönliche Beratung und die kompetente Kundenbetreuung sind der Schlüssel zum gemeinsamen Erfolg.

Alte Lösung nicht mehr praktikabel

Einzel-e-Mails, Einzel-Rechnungen, Einzel-Kundenanschriften, so sah der Alltag von häwa-Angestellten und -Außendienstlern lange Zeit aus. Dokumente wurden verfasst, verschickt, voneinander unabhängig archiviert und nur mühsam bei Bedarf hervorgeholt. Außendienstler konnten nur schwer auf Kundendokumente zugreifen. Diese Prozesse behinderten bei der täglichen Arbeit eine effiziente Vertriebsarbeit, da sie viel unnötige Zeit in Anspruch nahmen.

Für Unternehmen wie häwa mit einer überregionalen Vertriebsstruktur und Zusammenarbeit sowie mit vielen Einzelkontakten zum Kunden müssen die benötigten Kundendaten effizient or-

tiert, sondern gleichzeitig auch für die Ablösung der bisher verwendeten, eher proprietären e-Mail-Lösung. Hier haben wir uns aufgrund der einfachen Handhabbarkeit für die Administratoren und der Sicherheit für die IBM-Lösung Lotus Notes entschieden“, so Markus Jung weiter.

Erfahrung im B2B-Geschäft

Für häwa, das als Unternehmen im reinen B2B-Geschäft tätig ist, war die Umsetzung einer solchen CRM-Lösung nur mit einem Spezialisten im B2B-Bereich vorstellbar, der idealerweise auch Lotus Notes/Domino-Expertise hat. Bei der Suche nach einer geeigneten Firma, die die Wünsche und Vorstellungen von häwa in optimaler Weise umsetzen kann, wurde man bei der Team4 GmbH aus Herzogenrath fündig. Team4 ist ein Spezialist für CRM in den B2B-Bereichen Fertigung, Chemie, Konsumgüter und Dienstleistungen. In mehr als 100 CRM-Projekten hat Team4 bisher seine Kompetenzen unter Beweis gestellt. „Für Team4 sprachen neben der großen Erfahrung im B2B-Bereich vor allem sein sofortiges Verstehen der Aufgabenstellung sowie die hohe Flexibilität und das Nachvollziehen unserer Interessen und Wünsche“, fährt Markus Jung fort.

Nach der Einführung der neuen Notes-Umgebung folgte die Implementierung des neuen CRM-Systems, bestehend aus der Grundsoftware Team4 CRM und dem Team4 Notes Connector for SQL Server Integration Services. Im letzten Teilschritt realisierte Team4 die Integration der umfangreichen Dokumenten- und Kundendaten in das CRM-System sowie die Integration des häwa-Auftragssystems „ODIN“ über den Notes Connector, wodurch die ERP-Daten künftig in das CRM einfließen können.

Nach vier Monaten produktiv

Bereits vier Monate nach Projektbeginn arbeitete die erste Abteilung bei häwa auf dem neuen Team4-CRM-System und nur fünf Monate später bereits die gesamte Firma. häwa ging somit sehr früh zum Einsatz über, man versprach sich davon vor allem, Fehler oder Pro-



Markus Jung, häwa-Geschäftsführer:

„Wir haben uns nicht nur für die Einführung eines CRM-Systems entschieden, sondern gleichzeitig auch für die Ablösung der bisher verwendeten, eher proprietären e-Mail-Lösung.“

Aus dieser Perspektive heraus entschieden sich die Verantwortlichen bei häwa Anfang 2007 für eine CRM-Lösung der Team4 GmbH aus Herzogenrath. Das neue computergestützte Kundenmanagementsystem unterstützt sowohl die Kundenbetreuung in den drei deutschen häwa-Niederlassungen als auch die Arbeit der Außendienstler beim Kunden vor Ort. Eine Ausdehnung des Systems auf die Auslandsniederlassungen ist in Planung.

ganisiert sein, damit die Prozesse im Unternehmen reibungslos funktionieren.

„Ein Kundenmanagement in Papierform, wie wir es vorher verwendet haben, war nicht mehr praktikabel“, erklärt einer der häwa-Geschäftsführer, Markus Jung. „Wir brauchten dringend ein computergestütztes Kundenmanagementsystem. Dabei entschieden wir uns getreu der Parole, wenn schon ein neues System, dann auch gleich richtig, nicht nur für die Einführung eines CRM-Sys-



Die häwa GmbH & Co. KG: Das Unternehmen ist seit über 40 Jahren innovativer und kompetenter Zulieferer des Maschinen- und Anlagenbaus sowie der Elektro- und Elektronikbranche.

bleme im laufenden Betrieb zu finden, die im Testbetrieb mit nur wenigen Daten nicht auftreten. „Wir hatten stets vollstes Vertrauen zu Team4 und seinem Krisenmanagement. Jedes kleine oder große Problem im Alltagsbetrieb wurde schnell und kompetent von Team4 behoben“, zeigt sich der häwa-Geschäftsführer zufrieden.

Ein enormer Vorteil bei der Umsetzung des Projekts bei häwa vor Ort bestand darin, dass kein Altsystem genutzt wurde. Dadurch war ein sehr schneller und fast reibungsloser Aufsatz des neuen Systems möglich.

Heute, nur etwa ein Jahr nach dem Beginn des Einsatzes, läuft bei häwa sämtlicher Schriftverkehr über das neue Kundenmanagementsystem. Kundenkontakte werden über das System verwaltet, es besteht eine enge Verzahnung mit den Kalender- und e-Mail-Funktionen von Lotus Notes und auch Besuchsplanungen beim Kunden vor Ort lassen sich nun effizient planen.

Das langsame, teure und sehr zeitaufwendige Kundenmanagement via Papier ist endgültig Vergangenheit. So sind nicht nur alle Informationen ständig verfügbar, sondern auch schnelle und fundierte Auskünfte bei häwa im Büro, aber vor allem bei Besuchen der Außendienstler bei Kunden und Interessenten möglich. Die Umsetzung einer Vertretungsregelung mit all ihren Herausforderungen sorgt dafür, dass selbst bei Krankheitsausfällen Kundenanfragen optimal beantwortet werden können. Kollegen erhalten Einblick in alle

Aufgaben und offenen Angebote des ausgefallenen Mitarbeiters und können dementsprechend reagieren und eventuelle Kundenanfragen bearbeiten.

Arbeitsalltag erleichtert

Highlight der Team4-CRM-Lösung ist der Einbezug von Angeboten, Auftragsbestätigungen, Lieferscheinen und Rechnungen als PDF in das System sowie die Umsetzung der Vertretungsregelung. „All das, was früher per Papier-Post erledigt wurde, wird heute mit Hilfe des neuen Systems realisiert. Dies hat den Arbeitstag von allen erheblich erleichtert“, resümiert Markus Jung.

Mit der Einführung des CRM-Systems wurde bis heute schon viel bei der häwa-Gruppe erreicht, doch damit ist die Zusammenarbeit mit der Team4 GmbH aus Herzogenrath noch nicht beendet. Markus Jung fasst die künftige Zusammenarbeit wie folgt zusammen: „Das Projekt wird weiterleben, das CRM-System wird auf zusätzliche Nutzerkreise und auf die Auslandsstellen in Europa und den USA ausgeweitet werden. Dies macht natürlich eine Anpassung des Systems an die veränderten Anforderungen nötig. Zurzeit führen wir die Release-Wechsel des CRM-Systems mit Team4 durch. Wie man sieht, häwa und Team4 bleiben in Kontakt.“

Die Autorin Eva-Maria Erps ist Mitarbeiterin der TEMA Technologie Marketing AG

Online-Kennziffer: DBM16823