

Integrierte Sicht auf alle Produkt-, Fachhandels- und Endkundendaten mit DOCUframe®!

Die komplexen Anforderungen im Kundenbeziehungsmanagement der Loewe AG werden umfassend durch das CRM-System der GSD Software mbH unterstützt. Die Software hilft Loewe, sämtliche Produkt- und Fachhandelsprozesse zu optimieren. Endkundenprozesse werden von der Kontaktaufnahme über den Verkauf bis zu den After-Sales-Aktivitäten durchgängig unterstützt.

LOEWE.

Anwender

Die Brüder Dr. Siegmund und David Ludwig Loewe legten 1923 in Berlin den Grundstein für das erfolgreiche Unternehmen. Seit 1948 produziert Loewe an seinem Firmensitz in Kronach. Als Hersteller hochwertiger TV-Technik beschäftigt die Loewe AG heute über 1000 Mitarbeiter und kooperiert mit 5000 Händlern weltweit. Sie verfügt über Tochtergesellschaften in 5 Ländern und über ca. 50 Distributoren. Der Marktführer im internationalen Premiummarkt begeistert seine Kunden mit ausgezeichnetem Design, innovativer Technik, höchster Qualität und einfacher Bedienung.



Aufgabenstellung

„Das vorrangige CRM-Ziel bei Loewe ist es, dauerhafte Beziehungen zum Kunden aufzubauen“, erklärt Oliver Fischer, IT-Leiter bei Loewe. Um dieses Ziel noch einfacher zu erreichen, hat sich Loewe entschieden, ein neues CRM-System einzuführen. Mit der neuen Software wollte man umfangreiche Anforderungen erfüllen, zu denen u.a. die Unterstützung von Endkunden- und Fachhandelsprozessen zählen. Bei den Endkundenprozessen war die Optimierung der gesamten Prozesskette von der Kontaktaufnahme, über den Verkauf bis zu den After-Sales-Aktivitäten zu berücksichtigen. Daneben sollten ein Kampagnenmanagement und die Bearbeitung von Informationsanfragen abgedeckt werden. Die Fachhandelssteuerung, der PoS Ladenaus- und -aufbau und eine Seminarverwaltung waren dem Erfolgsergebnis

men bezgl. seines Händlermanagements sehr wichtig. „Nicht zuletzt stand auch die Realisierung von Auswertungs- und Berichtsfunktionen zum Management der Fachhandels- und Endkundenprozesse auf dem Plan.“ ergänzt Fischer.

Lösung

In einem mehrstufigen Auswahlprozess verglich Loewe namhafte CRM-Anbieter anhand unterschiedlicher Kriterien. Die umfassende Erfüllung des Anforderungskatalogs, die überzeugende Präsentation der abzubildenden Prozesse und Funktionen sowie die Kosten- und Zeitplanung gaben letztlich den Ausschlag, sich für GSD zu entscheiden. „GSD war übrigens der einzige Anbieter, der alle geforderten Geschäftsprozesse vollständig und durchgängig präsentieren konnte“, erklärt Oliver Fischer hierzu. Bei der Auswahl konnte sich DOCUframe® laut Oliver Fischer u.a. gegen bekannte Mitbewerber durchsetzen. Als Hauptargument hierfür führt der Loewe IT-Leiter konkret die Flexibilität der GSD-Lösung an: „Ich vergleiche das Produkt gerne mit einem Schweizer Taschenmesser. Fast alles ist möglich. Dies liegt nicht zuletzt an der integrierten Makrosprache DOCUcontrol®.“ Mit dieser von GSD selbst entwickelten Komponente ist es dem Anwender möglich, nach entsprechender Schulung, Anpassungen selbst durchzuführen.

Fazit

Seit Mitte 2009 läuft die Einführung von DOCUframe® als umfassende CRM-Lösung bei Loewe: Ein Groß-Projekt in mehreren Phasen! Die Anforderungen der ersten Projekt-Phase wurden bereits realisiert. Die Inbetriebnahme des Kundenberatungszentrums („Customer Care Center“) erfolgte zum Ende 2009. Laut Oliver Fischer konnten bisher sämtliche Anforderungen im Rahmen des CRM-Projektes in DOCUframe® umgesetzt werden.

Aktuell bildet DOCUframe® die Basis für alle CRM-Prozesse bei Loewe. Die Business Intelligence-Komponente DATAframe® der GSD stellt die Grundlage für die zentralen CRM-Auswertungen dar. „Im Bereich Supply Chain Management (SCM) setzen wir DATAframe® außerdem für Auswertungen rund um das Thema Planungsqualität ein.“, ergänzt der Loewe IT-Leiter.

Das Zusammenspiel zwischen den GSD-Produkten und Anwendungen von Drittanbietern funktioniert problemlos. Die Schnittstelle zwischen DOCUframe® und der von Loewe eingesetzten SAP-Lösung konnte GSD z.B. in kürzester Zeit implementieren. Sie funktioniert seitdem ohne Probleme.

Die IT-Mitarbeiter von Loewe wurden auf der DOCUframe®-Makrosprache DOCUcontrol® geschult. So waren sie auch in der Lage, sehr schnell erste eigene Anwendungen zu implementieren. Z.B. versendet der Kronacher TV-Spezialist über ein kleines, selbstentwickeltes System auf DOCUframe®-Basis inzwischen Mahnungen per Fax und E-Mail aus dem SAP-ERP-System an Fachhändler.

„Ich bin mir jetzt schon sicher, dass sich die Investitionen in das CRM-System bei konsequenter Nutzung bald amortisieren werden. Aber der finanzielle Aspekt ist nur eine Seite der Medaille. Wir erhalten durch das CRM-System erstmals auch eine integrierte Sicht auf alle Produkt-, Fachhandels- und Endkundendaten.“, resümiert Oliver Fischer.

„Loewe steht mit dem CRM-Projekt gemeinsam mit der GSD erst am Anfang einer langfristigen Zusammenarbeit“.

Ausblick

Der künftige Verlauf des Projekts ist in mehrere Phasen vergliedert, in denen jeweils weitere Funktionalitäten realisiert werden. Parallel dazu erfolgt dann die Einführung des Systems bei allen Loewe-Fachhändlern in Deutschland. Daran schließt sich der schrittweise Roll-Out auf die ausländischen Vertriebsorganisationen an.

Weitere Informationen:

GSD[®]
software

GSD Software mbH
D-96342 Stockheim-Neukenroth
Ludwigsstädter Str. 95 + 97
Telefon: 0049/9265/9 55-0
Telefax: 0049/9265/9 55-50 00
E-Mail: info@gsd-software.com
Internet: www.gsd-software.com

Kunden-Zitat:

„Ich vergleiche das Produkt gerne mit einem Schweizer Taschenmesser. Fast alles ist möglich. Dies liegt nicht zuletzt an der integrierten Makrosprache DOCUcontrol®.“

Oliver Fischer
Leiter Informationstechnologie
Loewe AG