

Hüppe bringt Kundenmanagement in Fahrt

ORBIS installiert mySAP CRM Mobile Sales



Vertriebsprozesse in der Bauzulieferindustrie erfordern ein fortschrittliches Management, um alle Teilnehmer unmittelbar einzubinden. Die Hüppe GmbH & Co. KG mit Hauptsitz im norddeutschen Bad Zwischenahn hat die Vorteile eines Kundenmanagement-Systems bereits früh erkannt und sich entschieden, ihr bestehendes CRM-System durch ein neues, leistungsfähigeres zu ersetzen. Das Unternehmen produziert und vertreibt weltweit Duschwannen, Duschatbrennungen, Duscheinheiten und Zubehör.



Neue CRM-Lösung gesucht.

Ausschlaggebend für die Entscheidung waren für Hüppe die Kriterien Investitionssicherheit, Zukunftssicherheit, Nutzerakzeptanz sowie die Offline-Nutzbarkeit. „Qualität war unsere oberste Prämisse und sogar noch wichtiger als die Projektlaufzeit“, erklärt Holger Schaarschmidt, Leiter Vertriebssteuerung bei Hüppe. „Die Umstellung vom ausgedienten Altsystem auf die neue Lösung sollte im Vertrieb möglichst wenig Reibungsverluste erzeugen.“

Die Vertriebsmitarbeiter im Außendienst müssen jederzeit und überall kompetent Auskunft geben können – auch wenn sie nicht online mit der Hüppe-Datenbank verbunden sind; für Anruf- oder Mailingaktionen brauchte Hüppe zudem ein Marketingmodul. Und man suchte nach einer Komponente, um die Vertriebsdaten in aussagekräftige Statistiken zu verwandeln.

Bei der Suche nach einem geeigneten Anbieter fiel die Wahl auf mySAP CRM und das Saarbrücker Beratungshaus ORBIS – denn die vorgeschlagene Kombination mit der Business-Intelligence-Komponente ORBIS

iControl überzeugte. ORBIS implementierte bei Hüppe mySAP CRM Mobile Sales als Stand-Alone-Lösung inklusive spezieller Add-Ons für die Bauzulieferindustrie mit Objekt- und Gewerkeverwaltung, iControl und der eLearning-Lösung ORBIS NetCoach.

ORBIS schafft Kundentransparenz

Weil in der Bauzulieferindustrie im Vertriebsprozess meist Bauobjekte mit den entsprechenden Gewerken und Dienstleistungen im Mittelpunkt stehen, müssen die Vertriebsmitarbeiter Kontakte zu den unterschiedlichsten Ansprechpartnern – Architekten, Bauherren, Planer, Händler – verwalten können. Alle zu einem Objekt gehörenden Daten wie Geschäftspartnerbeziehungen, Organisations-, Produkt-, Angebots- und

Auftragsdaten sowie Aktivitäten sind dazu in einer Datenbank zentralisiert.

Über entsprechende Schnittstellen werden Objektinformationen aus externen Informationsquellen wie ADI integriert und qualifiziert. Ein Dublettencheck stellt sicher, dass Daten nicht doppelt übernommen werden.

Mit „Regiograph“, einem geographischen Informationssystem, lassen sich darüber hinaus Verkaufsgebiete und neu ausgeschriebene Bauobjekte per Postleitzahl automatisch den zuständigen

Mitarbeiterteams zuordnen.

Weil die einfache Bedienung des neuen CRM-Systems oberstes Gebot war, verwirklichte das ORBIS-Team eine einzige Benutzeroberfläche, sowohl für die Innen- als auch für die Außendienstmitarbeiter. Damit die mobilen Mitarbeiter auch bei Kundenbesuchen mit dem Laptop stets auf dem neuesten Stand sind, rufen sie die aktuellen Daten regelmäßig – meist täglich – aus einer zentralen Datenbank ab.

Die Statistikkomponente zur Auswertung der umfangreichen CRM-Daten ist dabei die Business-Intelligence-Lösung ORBIS iControl, welche die Saarbrücker Berater innerhalb von nur sechs Wochen implementierten. Sie ermöglicht die einfache Durchführung von Umsatz- und Absatzauswertungen, Planungen und Prognosen und erlaubt so einen schnellen Überblick über das gesamte Verkaufs- und Marktgeschehen.

Schneller beim Kunden

Um den Kundendienst zu optimieren, entwickelte ORBIS für Hüppe eine Komponente für die zentrale Steuerung aller Servicevorgänge: von der Bearbeitung von Anfragen, der Auftragsbestellung, Ersatzteil- und Mitarbeitereinsatzplanung über die Abrechnung bis hin zur Reklamationsabwicklung. Dabei wurden Vertriebs- und Servicekomponenten so miteinander verzahnt, dass das komplexe Expertenwissen direkt im System abgebildet werden kann. „Die nunmehr fast einjährige Erfahrung mit dem System zeigt, dass wir dank der Vorbearbeitung der Anfragen die Anzahl unnötiger Fahrten deutlich verringern konnten. Das spart natürlich Kosten“, freut sich Holger Schaarschmidt. „Die Akzeptanz im Kundendienst ist dementsprechend hoch.“

Rund 150 Vertriebsmitarbeiter in Deutschland, den Niederlanden und Österreich arbeiten inzwischen mit dem neuen CRM-System. Derzeit ist der Roll-Out nach Belgien und in die Schweiz im Gange; später sollen weitere Länder folgen.

Weitere Informationen:



ORBIS AG

D-66115 Saarbrücken
Nell-Breuning-Allee 3-5
Telefon: 0049/681/99 24-0
Telefax: 0049/681/99 24-111
E-Mail: info@orbis.de
Internet: www.orbis.de

Kunden-Zitat:

„Aufgrund des CRM- und SAP-Know-how ist ORBIS für uns der optimale Partner für die erfolgreiche Einführung und Weiterentwicklung von SAP Mobile Sales. ORBIS ist in der Lage, Anforderungen, die über die Standards der SAP-Applikation hinausgehen, erfolgreich umzusetzen. Dank eines von ORBIS neu entwickelten Bauteplates in mySAP CRM Mobile Sales konnten wir die Prozessabläufe innerhalb des Kundenservices deutlich effizienter gestalten.“

Gerhard Agena
Leiter Informatik Hüppe GmbH & Co. KG