

Unternehmensgruppe Hoffmann: Neues Kapitel im Kundenmanagement

SONAX, HOFFMANN MINERAL und DURO DRUCK profitieren von der neuen Microsoft Dynamics CRM-Lösung.

Customer Relationship Management (CRM) ist für die Unternehmensgruppe Hoffmann ein ganzheitlicher Ansatz, in dem Menschen, Prozesse und Technologien in Einklang gebracht werden müssen. Auf Kunden- und Lieferantenseite sollen im Rahmen langfristiger Geschäftsbeziehungen Mehrwerte geschaffen und die führende Marktposition ausgebaut werden.

Zu der im Jahr 1903 gegründeten Unternehmensgruppe Hoffmann gehören heute die Gesellschaften DURO DRUCK, HOFFMANN MINERAL und SONAX, der bekannte europäische Marktführer für Fahrzeugpflege.

In der von maihiro durchgeführten CRM-Softwareauswahl fiel die Entscheidung anhand einer ausgefeilten, prozessorientierten Bewertungsmatrix auf Microsoft Dynamics CRM. Im Anschluss daran unterstützte maihiro die Unternehmensgruppe bei der Implementierung des CRM-Systems auf Basis von „Microsoft Dynamics CRM 2011“ in allen drei Gesellschaften. Ab 2012 nutzen 151 Mitarbeiter von HOFFMANN MINERAL und SONAX mit ihren beiden Töchtern in Österreich und Holland sowie DURO DRUCK die neue Lösung in Marketing und Vertrieb.

Ablösung des alten VIS

Das frühere Vertriebsinformationssystem (VIS), das nur im Vertrieb von SONAX und HOFFMANN MINERAL im Einsatz war, wurde nach 14-jähriger Nutzung den wachsenden Anforderungen nicht mehr gerecht. Zum Beispiel wurden kundenbezogene Daten bislang noch nicht strukturiert erhoben, eine zentrale Datenbank existierte nicht.

„Mit der maihiro GmbH steht uns ein Partner zur Seite, der uns bereits bei der CRM-Softwareauswahl hervorragend unterstützt hat und seine kompetente Arbeit bei der Implementierung von ‚Microsoft Dynamics CRM 2011‘ weiter unter Beweis stellt.“

Daniel Ott
Leiter Vertrieb und Marketing
Unternehmensgruppe Hoffmann



Auch die Nutzung der Informationen für marketinggesteuerte Kampagnen erfolgte nur rudimentär und außerhalb des VIS in Excel. Die neue CRM-Lösung fungiert dagegen heute als einheitliche, zentrale Plattform und unterstützt die länderübergreifend harmonisierten CRM-Prozesse.

Kundennähe und Prozessqualität

Die Unternehmensgruppe Hoffmann setzt mit ihrer CRM-Initiative darauf, sich in Kundenorientierung, Mitarbeiterzufriedenheit und Prozessqualität stetig zu verbessern. Die neue Lösung stellt eine 360°-Sicht auf die Kunden sicher, verbessert die Vertriebssteuerung und gewährt dank klar definierter CRM-Prozesse Prozesssicherheit. Am Beispiel SONAX wird deutlich, dass das neue CRM-System es ermöglicht, die zunehmende direkte Interaktion mit Endkunden – auf Foren im Web, in Form telefonischer Beratung oder durch Schulungsangebote in Verbrauchermärkten zu dokumentieren und davon in Marketing und Vertrieb zu profitieren.

Prozessumfang

Prozessual umfasst die CRM-Lösung unter anderem das Kundenkontaktmanagement, Kampagnenmanagement für eine gezielte Kundenansprache, Besuchsmanagement mit einer kundenspezifischen Tourenplanung, die Reklamationsbearbeitung, die Pflege von Wettbewerberdaten sowie Auswertungen zu Trends und Prognosen. Während bei SONAX zum Beispiel die Erfassung von Daten zu Waschanlagen und Shops sowie die Vernetzung der Vertriebsbereiche untereinander wichtig ist, spielt bei HOFFMANN MINERAL die Klassi-

fizierung von Kundenprodukten und die Nutzung der neu erarbeiteten Fact Sheets eine wichtige Rolle. Technisch ist das System in einem Multiantantenumfeld mit verschiedenen ERP-Systemen und einem Datawarehouse integriert. Die mit Microsoft Office eng verzahnte CRM-Lösung zeichnet sich durch hohe Benutzerfreundlichkeit aus. Sie ermöglicht, Serienbriefe aus Microsoft Dynamics CRM heraus in Word zu generieren und Daten in Excel weiterzuverarbeiten. Alle Termine, Aufgaben und E-Mails werden mit Outlook synchronisiert, so dass kein doppelter Pflegeaufwand entsteht. Diese Integration garantiert, dass auch Außendienstmitarbeiter offline auf Kundeninformationen zugreifen können.

Nutzerakzeptanz

Vor den CRM-Systemschulungen fanden eintägige Veranstaltungen statt, in denen den Mitarbeitern die CRM-Strategie vorgestellt wurde. Teil dieser Veranstaltungen war eine CRM-Roadshow, die Einblicke in die neue Lösung ermöglichte. Diese Maßnahmen unterstützen die Verankerung von CRM in der Unternehmensgruppe Hoffmann.

maihiro 

Kontakt

maihiro GmbH
Osterfeldstraße 86
85737 Ismaning
Tel.: +49/(0) 89/890 85-0
Fax: +49/(0) 89/890 85-100
E-Mail: welcome@maihiro.com
Internet: www.maihiro.com