

CRM.
Mit Partnerschaften
Vorteile schaffen.



KUHN

Anwenderbericht

Branche
Handel

Kundenprofil

Hermann Kuhn AG ist Schweizer Handelsvertreterin mit starken Markenprodukten wie STABILO, DURABLE und IDEAL. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Bassersdorf und beschäftigt rund 30 Mitarbeiter.

Ausgangssituation

Beim bestehenden CRM-System mangelte es an Übersichtlichkeit, individuellen Anpassungsmöglichkeiten und Benutzerakzeptanz.

Lösung

Im Sommer 2008 fiel der Startschuss für die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM. Mit einer Schnittstelle wurden die Daten aus dem bestehenden CRM übernommen und migriert.

Resultate

Der Aussendienst und das Key Account Management profitieren mit Microsoft Dynamics CRM von einer durchdachten Besuchplanung und -rapportierung. Im Bereich Marketing & Kommunikation können Kampagnen von der Budgetierung, über die Aufgabenverteilung, Teilnehmerverwaltung und Umsatzauswertung bis ins kleinste Detail geplant werden.

Starke Kundenbeziehungen im Markenprodukte-Handel

Seit Jahrzehnten profiliert sich die Hermann Kuhn AG als ideenreiche Schweizer Handelsvertreterin mit starken Markenprodukten. Im Portfolio führt sie weltbekannte Qualitätsmarken wie STABILO, DURABLE und IDEAL für den Büro-, Schul- oder Arbeitsalltag. Mit dem Entscheid für die Einführung von Microsoft Dynamics CRM konnte das Unternehmen seine Prozesse im Marketing, Vertrieb und Kundendienst optimieren und die Kundenbindung weiter steigern.

Der Generalvertreter Hermann Kuhn AG beliefert Kunden im Bürofachhandel, Grossverteiler und Warenhäuser, sowie Handwerkszentren und Baumärkte. Beim bestehenden CRM-System mangelte es an Übersichtlichkeit und individuellen Anpassungsmöglichkeiten. Auch aufgrund der fehlenden Benutzerakzeptanz war eine Ablösung absehbar. Nach einer ausführlichen Beratung und Bedürfnisanalyse durch das CRM Kompetenzzentrum Ambit AG fiel im Sommer 2008 der Startschuss für die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM 4.0. Mit einer Schnittstelle wurden die Daten aus dem bestehenden CRM einmalig übernommen und migriert. Die stabile

Kundenmanagement-Lösung, welche sich nahtlos in Microsoft Office eingliedern lässt, wurde von Ambit AG auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und auf geschäftsspezifische Anforderungen angepasst.

Bereits ein halbes Jahr später profitieren sämtliche Abteilungen vom neuen CRM-System.

Der Aussendienst und das Key Account Management nutzen die Möglichkeit der Besuchsplanung und des Besuchsberichts. Diese Funktionen tragen entscheidend zur professionellen Vorbereitung auf einen Kundenbesuch, die anschließende Historisierung der

”



Mit Microsoft CRM konzentrieren wir unsere Vertriebskraft dort, wo es sich lohnt, sie einzusetzen. Dank der kompetenten Projektumsetzung durch Ambit AG gelingt uns dies schneller als erwartet.

Christian Roth,
Geschäftsführer
Hermann Kuhn AG

“

Informationen und zur Erstellung von Verkaufserwartungen bei.

Dank der umfassenden Schnittstelle zu Oppac-one, womit die beiden Systeme regelmässig abgeglichen werden, kann man im CRM jederzeit auf alle relevanten Daten wie Aufträge, Rechnungen, etc. zugreifen.

Einer der grössten Nutzen von Microsoft CRM zeigt sich für die Hermann Kuhn AG im Bereich Marketing und in der Kommunikation. Kampagnen können von der Budgetierung, über die Aufgabenverteilung, Teilnehmerverwaltung und Umsatzauswertung bis ins kleinste Detail geplant werden. Mailings und Eventeinladungen werden spielend leicht individualisiert und beim Weihnachtsversand geht kein Kunde vergessen.

Die Abbildung des Offert-Prozesses und die Verarbeitung von Reklamationen im

Verkaufsinendienst werden demnächst implementiert. Dadurch sollen sich die genannten Abläufe merklich vereinfachen. Aufgrund abteilungsübergreifender Prozesse verläuft die Kommunikation und Zusammenarbeit mit der Marketingabteilung und dem Aussendienst bereits heute barrierefrei.

Die offene Kommunikation zwischen Ambit und Hermann Kuhn sowie eine genaue Bedürfnisanalyse mit Detailkonzept, regelmässige Projektstatusmeetings und aktives Change Management haben wesentlich zum Projekterfolg beigetragen.

Dienstleistungen

- CRM-Strategie
- Beratung / Coaching
- Analysen / Expertisen
- Evaluations-Begleitung
- Projektmanagement
- Schnittstellenkompetenz
- Implementations-Prozesse
- Schulung
- Support und Wartung

Produkte

- Microsoft Dynamics CRM
- Sage SalesLogix
- Hosted CRM
- CRM Online
- CRM-Project
- Branchenlösungen
- Business Intelligence
- Add-ons

Branchenfokus

- Dienstleistung
- Handel B2B
- Privatbanken
- weitere: www.ambit.ch



Microsoft Partner

Gold Customer Relationship Management

Interessiert?

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM.

Sie erreichen unsere Berater unter +41 52 268 91 00 oder per Email an berater@ambit.ch.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Ambit AG

Bürglistrasse 29
CH-8400 Winterthur
www.ambit.ch