



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 Daten aus 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 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 Budge-

tierung, 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 Verkaufsdienst 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.



„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 von Hermann Kuhn AG

KUHN
marken · ideen · konzepte
marques · idées · concepts