

Hüppe bringt Kundenbetreuung in Fahrt

Individuelle Ansprache

Mit mySAP Customer Relationship Management Mobile Sales sowie „Orbis iControl“ hat der Sanitärhersteller Hüppe sein Kundenmanagement verbessert. So können die Vertriebsmitarbeiter ihre Kunden nun dank einer zentralen Datenbank besser betreuen.

Die Vertriebsprozesse der Bauzulieferindustrie erfordern eine fortschrittliche Koordination, um alle Teilnehmer optimal einzubinden. Dazu haben sich Customer-Relationship-Management-Lösungen (CRM) bewährt, die alle Daten rund um das Objekt sowie alle Maßnahmen zentralisieren und externe Informationsquellen hinzuziehen.

Die Hüppe GmbH & Co. KG mit Hauptsitz im norddeutschen Bad Zwischenahn hat die Vorteile eines Kundenpflegesystems schon früh erkannt und entschieden, ihre alte CRM-Lösung durch eine neue, leistungsfähigere zu ersetzen. Das Unternehmen produziert und vertreibt weltweit Duschwannen, -abtrennungen, -einheiten und Zubehör. Mit rund 800 Mitarbeitern gehört Hüppe zu den führenden Sanitärunternehmen Europas.

Neue CRM-Lösung gesucht

Entscheidend waren für Hüppe die Kriterien Investitions- und Zukunftssicherheit, Akzeptanz sowie Offline-Nutzung. „Qualität war unsere oberste Prämisse – wichtiger noch als die Projektdauer“, erklärt Holger Schaarschmidt, Leiter der Vertriebssteuerung bei Hüppe. „Die Umstellung vom ausgedienten Altsystem auf die neue Lösung sollte im Vertrieb möglichst geringe Reibungsverluste erzeugen.“

Die Vertriebsmitarbeiter im Außendienst müssen jederzeit und überall verbindlich Auskunft geben können – auch wenn sie nicht mit der Hüppe-Datenbank verbunden sind. Für Anruf- oder postalische Mailingaktionen brauchte das Unternehmen zudem ein Marketingmodul. Und man suchte nach einer Komponente, die Vertriebsdaten in aussagekräftige Statistiken verwandeln konnte. Nicht zuletzt war die Akzeptanz durch die Vertriebler ein wesentliches Kriterium bei der Auswahl der neuen Lösung.

Auf der Suche nach einer geeigneten Software fiel die Wahl auf mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). Als Implementierungspartner engagierte man das Saarbrücker Beratungshaus Orbis – denn die vorgeschlagene Kombination mit der Business-Intelligence-Komponente Orbis iControl überzeugte. In partnerschaft-

licher Zusammenarbeit definierte das Beraterteam mit Hüppe die Funktionen, die zusätzlich zum SAP-Standard zu entwickeln waren. Orbis implementierte bei Hüppe mySAP CRM Mobile Sales als Standalone-Lösung inklusive Add-ons für die Bauzulieferindustrie mit Objekt- und Gewerkeverwaltung, iControl und der E-Learning-Lösung „Orbis NetCoach“.

Neue Lösung schafft Kundentransparenz

Mit dem neuen CRM-System kann Hüppe Stammkunden optimal betreuen und Interessenten individuell ansprechen. Weil im Vertrieb der Bauzulieferer meist Bauobjekte mit Gewerken und Dienstleistungen im Mittelpunkt stehen, müssen die Vertriebsmitarbeiter Kontakte zu zahlreichen Ansprechpartnern – Architekten, Bauherren, Planer, Händler – verwalten können. Alle zu einem Objekt gehörenden Daten wie Geschäftsbeziehung, Organisations-, Produkt-, Angebots- und Auftragsdaten sowie Maßnahmen sind dazu in einer Datenbank zentralisiert.

Über Schnittstellen werden Objektinformationen aus externen Quellen wie ADI integriert und qualifiziert. Ein Dublettencheck stellt sicher, dass Daten nicht doppelt übernommen werden. Mit „Regiograph“, einem geografischen Informationssystem, lassen sich Verkaufsgebiete und neu ausgeschriebene Bauobjekte den Mitarbeiterteams anhand der Postleitzahl automatisch zuordnen.

Weil die einfache Bedienung des neuen CRM-Systems oberstes Gebot war, verwirklichte das Orbis-Team eine einzige Benutzeroberfläche für den Innen- wie den Außendienst. Damit die mobilen Mitarbeiter auch auf Kundenbesuchen stets auf dem neuesten Stand sind, laden sie die aktuellen Daten regelmäßig – meist täglich – aus einer zentralen Datenbank auf ihre Laptops herunter. Neben den Kundendaten können sie von unterwegs ihre Verkaufszahlen analysieren oder historische Besuchsdaten abrufen.

Als Statistikkomponente zur Auswertung der umfangreichen CRM-Daten dient die BI-Lösung Orbis iControl, die die Saarbrücker Berater binnen sechs Wochen implemen-



tierten. Sie vereinfacht Umsatz- und Absatzauswertung, Planung und Prognose und gewährt somit einen schnellen Überblick über das Verkaufs- und Marktgeschehen. „Im alten System war die Auswertung sehr starr“, erinnert sich Stefan Wübbe, IT-Koordinator im Vertrieb. „Jetzt kann der Mitarbeiter sogar von unterwegs Fragen im Handumdrehen beantworten. Die hohe Integration von iControl in unser CRM, die einfache Bedienung und die Offline-Fähigkeit des Analysewerkzeugs haben uns überzeugt.“

Schneller beim Kunden

Um den Kundendienst zu optimieren, entwickelte Orbis für Hüppe eine Komponente zur zentralen Steuerung aller Servicevorgänge von der Bearbeitung der Anfragen über Auftragsbestellung, Ersatzteil-, Mitarbeiterereinsatzplanung und Abrechnung bis zur Reklamationsabwicklung. Dabei wurden Vertriebs- und Servicekomponenten so miteinander verzahnt, dass das komplexe Expertenwissen im System abgebildet wird. Die Vertriebsmitarbeiter im Innendienst können bei fachlichen Anfragen direkt darauf zugreifen und gewährleisten dadurch eine qualifizierte, schnelle Bearbeitung sowie eine hohe Transparenz für den Kunden.

Anfragen an die technische Hotline werden jetzt vorsortiert, um dem Servicepersonal so viele Informationen wie möglich für den Kundenbesuch mitzugeben. Anhand eines Gesprächsleitfadens können die Mitarbeiter im Kundendienstzentrum die Anfragen zuverlässig an den richtigen Servicetechniker weiterleiten. Mitunter lässt sich das Problem bereits im ersten Telefongespräch aus der Ferne lösen – wenn sich nicht gar herausstellt, dass es sich um ein Bauteil eines anderen Herstellers handelt. „Die fast einjährige Erfahrung mit dem System zeigt, dass wir dank Vorbearbeitung der Anfragen die Zahl unnötiger Fahrten deutlich senken konnten. Das spart Kosten“, freut sich Schaarschmidt. „Die Akzeptanz im Kundendienst ist entsprechend hoch.“

Die gesammelten Informationen helfen auch, wiederholt auftretende Probleme direkt der Produktion zu melden. „Weil sich die gespeicherten Reklamationen auf Knopfdruck

auswerten lassen, fließen diese Servicedaten ständig in die Produktentwicklung ein“, erläutert Schaarschmidt.

Produktschulung via Internet

Gemäß der Prämisse: „Die Mitarbeiter müssen mit dem System zufrieden sein“, und um von Anfang an größtmögliche Akzeptanz zu erreichen, wurde die CRM-Einführung durch den Einsatz der E-Learning-Lösung „Orbis NetCoach“ flankiert. Die Software bildet seit der mySAP-CRM-Implementierung auch die Basis für Schulungen, die das Produktwissen allen Vertrieblern weltweit in deren Sprache vermitteln. „Orbis NetCoach verleiht unseren Mitarbeitern einen großen Motivationsschub. Via Internet kann der Nutzer die Kurse in seiner Sprache durcharbeiten, und wir können kontrollieren, ob er sie abgeschlossen hat“, lobt Hans-Joachim Steinert, Projektleiter E-Learning bei Hüppe.

Rund 150 Vertriebsmitarbeiter in Deutschland, den Niederlanden und Österreich arbeiten mit dem neuen System. Derzeit ist das Rollout nach Belgien und in die Schweiz im Gange; weitere Länder sollen folgen. Nach dem Start plant Hüppe 2007 außerdem ein Upgrade auf die Version mySAP CRM 5.0.

Dirk Langer, Orbis AG ■



Dirk Langer ist seit 1989 auf CRM-Software spezialisiert. Auf diesem Gebiet betreut er Hüppe seit 1993. Orbis ist ein international tätiges Business-Consulting-Unternehmen mit Hauptsitz in Saarbrücken. Die Kernkompetenzen liegen in der Beratung zu kundennahen (CRM), innerbetrieblichen (ERP/PLM) und Einkaufsprozessen (SRM) sowie zur internen und betriebsübergreifenden Logistik (SCM).