

Organisation mit Customer Relationship Management-Systeme

CRM im brandheißen Einsatz

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, wollen immer mehr Unternehmen ihre Organisation mit Software-Werkzeugen wie Customer Relationship Management Systemen (CRM) effektiver machen. Die Schott Jenaer Glas GmbH hat die Vermarktung von Brandschutzglas mit CRM optimiert.

Die vielfältigen Einsatzgebiete von Brandschutzglas und die Kombinationen mit anderen Bauelementen setzen eine intensive Beratung voraus. Brandschutzglas läßt sich leider nicht einfach aus dem Katalog aussuchen. Deshalb ist für Schott der Aufbau und die Pflege dienstorientierter, dauerhafter Beziehungen zu den Planern und Anwendern von Brandschutzglas wichtig, um eine langfristige Kundenbindung durch Vermittlung von Kundennutzen zu erreichen und schnell und richtig auf Kundenwünsche zu reagieren. Auch im Baubereich machen immer kürzere Produkt-Lebenszyklen und mit der daraus resultierenden größeren Anhäufung konvergenter Produkte und der steigenden Anzahl von Anbietern, es immer schwerer, die Produkte und Anbieter voneinander zu unterscheiden. Hinsichtlich Preis/Leistungsverhältnis, Qualität, Lieferzeit und Liefertreue stellen die Kunden zudem immer speziellere Ansprüche. Des weiteren ist der wirtschaftliche und anforderungsgerechte Einsatz von Brandschutzglas ohne die persönliche Beratung, unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der beteiligten Entscheider, praktisch nicht möglich.

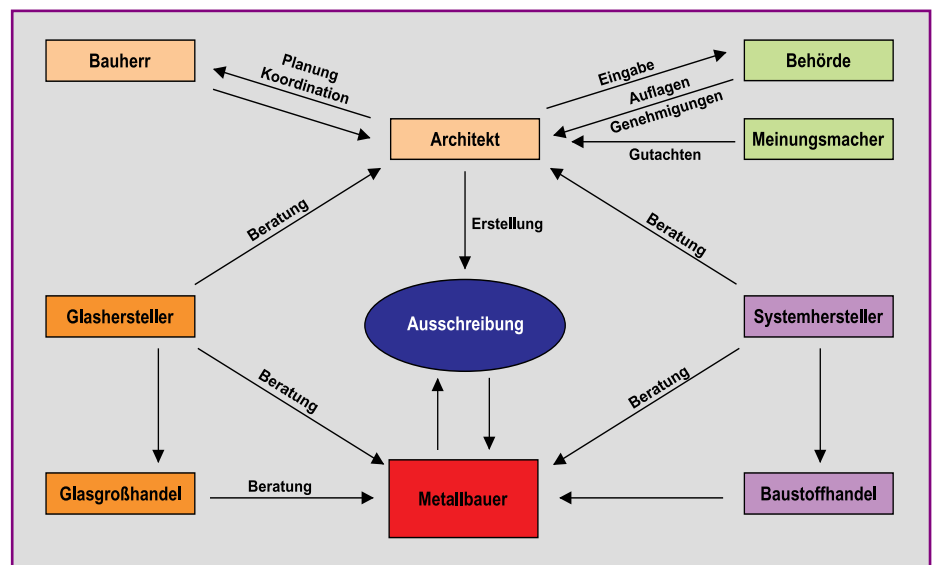
Komplexe Informationsverarbeitung

Um also die Kunden individuell und effizient betreuen sowie anforderungsgerechte Lösungsvorschläge offerieren zu können, müssen die konkreten Zuständigkeitsbereiche, Anforderungen

und Bedürfnisse der Zielgruppen bekannt sein und die detaillierten Vorstellungen – mit den entsprechenden Produkt- und Systemlösungen und den geltenden Bauvorschriften – in Übereinstimmung gebracht werden. A und O einer erfolgreichen Marktpositionierung ist also der regelmäßige Kontakt zu allen an der Auswahl des

und Bedürfnisse der Zielgruppen bekannt sein und die detaillierten Vorstellungen – mit den entsprechenden Produkt- und Systemlösungen und den geltenden Bauvorschriften – in Übereinstimmung gebracht werden. A und O einer erfolgreichen Marktpositionierung ist also der regelmäßige Kontakt zu allen an der Auswahl des

gedichtet werden. Um diese Wissensflut zu bewältigen, setzt Schott das CRM-Softwarepaket „Harmony“ der Palm Computersysteme GmbH, Isernhagen, ein. Schott Jenaer Glas nutzt das CRM-System vom ersten Kontaktgespräch bis zur Auftragsabwicklung. Mit „Harmony“ fügt man alle Einzelinforma-



Entscheidungsprozeß bei der Auswahl von Brandschutzglas – „Harmony“ Datenebenen-Konzept

Bild: Palm Computersysteme

Brandschutzglases beteiligten Gruppen. Die Komplexität der Entscheidungsfindung verdeutlicht das Diagramm in Bild 1. Dabei kann der Bauherr in Hamburg, der Architekt in Hannover, das Objekt in Frankfurt und der Metallbauer in Augsburg ansässig sein. Deshalb ist es wichtig, daß die aus den einzelnen Kontakten gewonnenen Erkenntnisse nicht bei dem einzelnen Mitarbeiter von Schott auf der Strecke bleiben, sondern zum Nutzen des einzelnen Kunden gesammelt, aufbereitet und zielgerichtet ver-

tionen aus den verschiedenen Quellen über die konkreten, objektspezifischen Anforderungen, die Produktcharakterisierung und die Entscheidungswege zu einem Gesamtprofil zusammen. Hieraus werden die Bedürfnisse der einzelnen Zielgruppen definiert, der aktuelle Bearbeitungsstand des einzel-

nen Projektes abgebildet und die noch zu lösenden Aufgaben jedem Mitarbeiter im Unternehmen mit Kundenkontakt zur weiteren Nutzung, Bearbeitung und Verfolgung zur Verfügung gestellt. Damit wird bei Schott mit „Harmony“ auch die generelle Unternehmensstrategie praktisch umgesetzt. Nicht der Abverkauf einzelner Leistungen oder die Automatisierung bzw. die Beschleunigung des Verkaufsprozesses stehen im Vordergrund, sondern der bedürfnisorientierte Aufbau dauerhafter und vertrauensvoller Geschäftsbeziehungen zu den Kunden.

Positiver Nebeneffekt der systematischen Informationserfassung und -aufarbeitung ist, daß Abteilungsgrenzen zwischen Innen- und Außendienst überwunden werden, denn jeder im Vertrieb oder in der Auftragsabwicklung beschäftigte Mitarbeiter kann auf den aktuellen Informationsstand zurückgreifen und sich persönlich in ein laufendes Projekt einbringen. So entsteht ein breitgefächertes Datenbestand, der zu erfassen, zu verarbeiten, zu verteilen, zu archivieren und zu analysieren ist. Gefüttert wird das CRM-System „Harmony“ sowohl von allen Mitarbeitern mit Kundenkontakt im Stammhaus Jena als auch von den Außenbüros und, was entscheidend ist, nach eindeutig festgeschriebenen Kriterien. Das CRM-System ermöglicht das Einpflegen und die Verwaltung der Informationen und stellt sie konsistent, insbesondere unter Einbeziehung der Außenbüros, allen involvierten Mitarbeitern zur Verfügung. Selbst die mobilen Arbeitsplätze für den Außendienst (Laptops) sind angebunden und arbeiten über einen Abgleichserver auf dem gleichen Datenbestand. Das CRM-System bewältigt aber nicht nur den Transport dieser Informationen unter den verschiedenen Bearbeitern, es macht auch die Entscheidungsprozesse und die konkreten Marktanforderungen transparenter.

Ein CRM-Werkzeug für viele Gegebenheiten

„Harmony“ ermöglicht neben der Verwaltung von Stammdaten auch eine effiziente Angebotserstellung und einen unkomplizierten und raschen Zugriff auf die neusten technischen Informationen. In der Datenbank sind Standardangebote hinterlegt, die es dem Außendienstmitarbeiter ermöglichen, kurzfristig ein Angebot zu erstellen und dem Kunden vorzulegen. Der Zugriff auf aktuelle Produktdaten, Prospektunterlagen, die aktuellen Bauvorschriften u. a. wichtige Informationen ist selbst im konkreten Kundenberatungsgespräch möglich.

Bei Schott Jenaer Glas beispielsweise bietet „Harmony“ neben der optimalen Übersicht der Kunden vor allen Dingen auch die Option, in einer Historie alle Kontakte mit allen dazugehörigen Informationen übersichtlich zu erfassen und in chronologischer Reihenfolge zu verfolgen. Somit ist es problemlos möglich, falls ein Ansprechpartner einmal nicht greifbar ist, daß auch der Vertreter sofort auf die Daten, die Historie und aktuelle Projekte zugreifen kann. Beachtlich und positiv ist ferner die schnelle Akzeptanz, die das CRM-System bei allen Mitarbeitern gefunden hat, denn auch Mitarbeiter ohne EDV-Vorkenntnisse nutzen es aufgrund der einfachen Bedienung für ihre gesamte Arbeitsorganisation.

Gesammelte Informationen stellen nur dann einen Wert dar, wenn sie sich einfach nach verschiedensten Kriterien verdichten, filtern und systematisch weiterverarbeiten lassen. So nutzt Schott das CRM-Werkzeug u. a. dazu, um auf Knopfdruck Zielgruppen zu selektieren und diese schnell und automatisch mit Informationen über spezielle Produkte und Dienstleistungen zu versorgen. Schott Jenaer Glas als Hersteller von Brandschutzglas ist verpflichtet, den Nachweis über gesetzlich vorgegebene Schulungs- und Informationsmaßnahmen zu führen. Dies kann mit dem CRM-System einfach und mit geringem Aufwand sichergestellt werden. Genutzt wird hierfür der Werkzeugkasten von „Harmony“ mit den umfangreichen Auswertemöglichkeiten. Daneben wird das System genutzt, um über die Anerkennung von Reklamationen fundiert befinden zu können. So ist es

beispielsweise möglich, auf einer Baustelle mit einer Digitalkamera reklamierte Produkte zu fotografieren und die Bilder im CRM-System abzulegen. Im Stammhaus Jena wird dann über die Anerkennung bzw. Ablehnung der Reklamation auf Basis eines durchgehenden Qualitätsmanagements befunden. Auch wichtige Referenzprojekte lassen sich mit allen grafischen Informationen direkt speichern und von allen Mitarbeitern direkt abrufen und bei Präsentationen offerieren.

Qualität und Termintreue

Neben der Produktqualität bestimmt auch die Termintreue das Image eines Unternehmens. Schott Jenaer Glas liefert Brandschutz-Sicherheitsglas innerhalb von 5 Werktagen ab Jena auf die Baustelle bzw. zum Kunden. Unter Termintreue wird jedoch nicht nur die Einhaltung des Termins bei der Lieferung einzelner Produkte verstanden, sondern auch die termingerechte Lieferung von Informationen und Entscheidungshilfen an die Kunden. Um eine durchgehende Termintreue zu erreichen, werden einzelne Aktionen den Bearbeitern zugeordnet bzw. an diese weiterdelegiert und auf Wiederholung gesetzt. Ohne diese Funktion, wäre bei ca. 5800 Firmen die Koordination der einzelnen Termine und eine konsequente Terminüberwachung mit den Mitarbeitern nur mit sehr hohem Aufwand zu bewältigen. Für den Hersteller ist es deshalb heute nicht mehr vorstellbar, ohne das CRM-Werkzeug seine Arbeiten zu erledigen. Als Alternative käme nur der Einsatz verschiedener Programmsysteme, die dann nebeneinander arbeiten müßten, in Frage. Dabei würde allerdings die Durchgängigkeit und die Beziehungen, die zwischen den einzelnen Informationen herrschen, verloren gehen.

Heute nutzt Schott bereits ca. 70 % der Funktionalitäten von „Harmony“. Die integrierten Schnittstellen zu anderen Standard Programmsystemen, z. B. Excel, Word etc., lassen keine Grenzen beim Einsatz des CRM-Systems erkennen und werden zukünftig immer einbezogen genutzt werden. □