

## evidence – als strategisches Kundenführungsinstrument

Kohler  
Hans Kohler AG  
Zürich

*Das Handelsgeschäft von Hans Kohler AG bringt täglich sehr viele Kunden- und Lieferanteninteraktionen und eine grosse Anzahl von Angeboten mit sich, die durch die Mitarbeiter möglichst effizient abgewickelt werden müssen. Zur Sicherstellung aller relevanten Kundeninformationen, die bis anhin in diversen Systemen und persönlichen Ablagen vorhanden waren, entschied die Geschäftsleitung ein CRM-Projekt zu starten. Wichtig war dabei vor allem, das gute Kundenwissen des Innen- und Aussendienstes zu sichern und zentral verwalten zu können.*

"Als Projektbasis für eine CRM-Lösung erarbeiteten wir zuerst intern die gewünschten neuen Kundenprozesse, um eine hohe Customer Touch Point Excellence sicher stellen zu können und definierten die Management Informationsanforderungen. Die CRM-Lösung sollte neu neben unserer ERP-Lösung, ein strategisches Kundenführungsinstrument werden" erklärt Martin Vögeli, Mitglied der HANS KOHLER AG Geschäftsleitung.

### Ziele der CRM-Lösung

Die HANS KOHLER AG hat sich mehrere strategische CRM-Ziele gesetzt:

- Einheitliche und konsistente Kundendaten und -historie
- Jederzeit aktuelle Daten und Informationen im Account Cockpit (Customer Equity und Values)
- Führung des Aussen- und Innendienstes auch über Kennzahlen

- CRM-Skalierbarkeit für die Integration von Customer Care Prozessen
- Qualitäts- und Effizienzsteigerung rund um Marketing und Verkauf

### Modulare Lösung

"Mit **evidence crm** haben wir eine modular aufgebaute Lösung gefunden, die unsere individuellen CRM-Prozesse optimal unterstützen kann" so Martin Vögeli weiter. "Das Account Cockpit gewährt uns eine schnelle Übersicht über alle relevanten Kundeninformationen, Umsatzzahlen, Kundenbonität und Offertaustände und zeigt uns auch unsere eigenen Gegengeschäfte mit dem Kunden transparent auf. Sämtliche Kundenkontakte können im Kontaktbericht festgehalten werden.

Intern arbeiten wir neu mit Aufgaben «Tasks», welche den Mitarbeitenden helfen, die vielen Tätigkeiten besser zu koordinieren und zu überwachen. Wir haben jederzeit einen aktuellen Überblick der Pendenzen, Kontaktberichte und Offerten und können so Forecasting betreiben wie auch Rückschlüsse über Art und Anzahl von Reklamationen ziehen.

Der Lead to Order Prozess wurde sehr hoch automatisiert, damit wir Offerten schnell und effizient, mit und ohne Artikelnummer direkt per eMail mit PDF versenden können.

### Nutzen der CRM Lösung

- **evidence crm** gewährt uns die Führungsinformationen und die gewünschte Kundennachvollziehbarkeit
- Der Offertprozess kann intern qualitativ besser, schneller und kostengünstiger abgewickelt werden
- Die gute Kundentransparenz ermöglicht uns ein besseres Produkte Crossselling, was zu Mehraufträgen führt
- Unsere Mitarbeiter bestätigen uns, dass die geplante Effizienzsteigerung erreicht wurde und CRM zur Umsatzsteigerung beiträgt

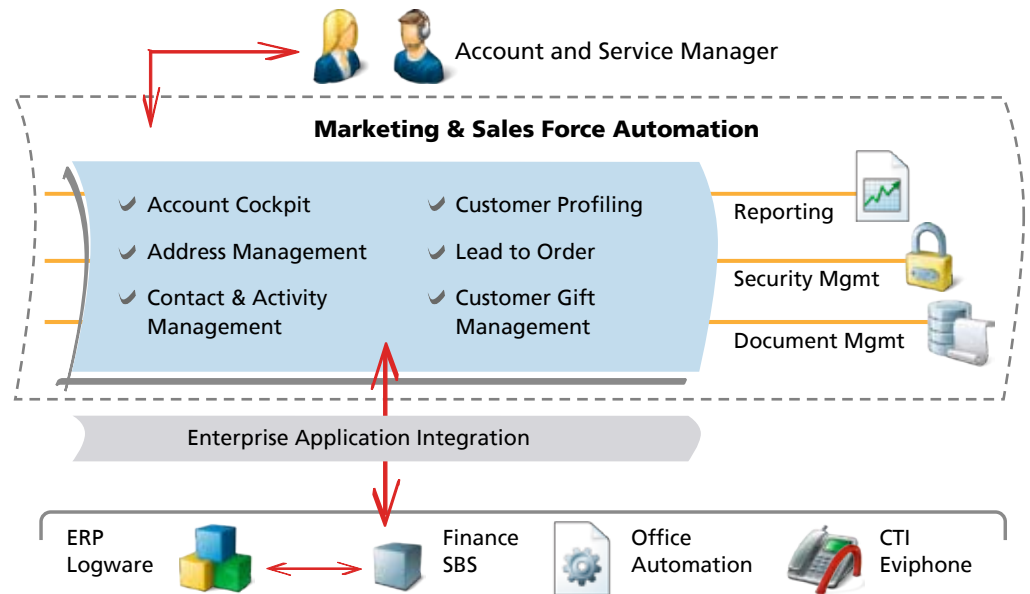
### Kundenportrait

Seit mehr als 80 Jahren ist die HANS KOHLER AG im Edelstahlhandel tätig, zählt mit über 130 Mitarbeitern zu den führenden Schweizer Edelstahlhändlern und vertritt seit vielen Jahren erfolgreich namhafte Hersteller von Edelstahlprodukten, vornehmlich aus Skandinavien. Sie importiert Halbzeug und Fertigprodukte aus rostfreiem Stahl für die Industrie und das Gewerbe. Die HANS KOHLER AG bietet ihren Kunden aus den Produktbereichen Bleche/Bandstahl, Stabstahl/Profile, Rohre/Rohrzubehör sowie in der Verbindungstechnik ein umfangreiches Sortiment an.



Wir sprachen mit Herrn **Martin Vögeli**, Mitglied der Geschäftsleitung sowie Marketing- und Verkaufsleiter der HANS KOHLER AG.

**Overview Customer Relationship Management**



Die Kundenterminplanung und das Mailing erfolgt unverändert in MS Outlook, wobei die Termine und die relevanten eMails ins CRM zum Kunden exportiert werden.

Unsere Marketingabteilung führt neu das Profiling, die Kundeninteressen, das Versandwesen wie auch die Geschenkverwaltung ebenfalls im CRM.

Die gesamte Kundenkorrespondenz erstellen wir hoch automatisiert direkt aus der **evidence crm** Lösung mit Hilfe des eDoc Generators und der MS Office Produkte. Die Dokumenten-Ab-lage erfolgt direkt im Document Management System von **evidence**.

Die Anbindung von **evidence crm** an unsere ERP-Lösung ermöglicht es uns, Debitoren- und Kreditorendaten flexibel zwischen den Systemen auszutauschen.

Das Eviphone öffnet bei einem eingehenden Anruf gleich die Kontakt-Maske. So gewinnen

wir Zeit und einen Wissensvorsprung gegenüber dem Anrufenden."

**Flexible Umsystemanbindung**

Die ERP-Lösung, TAPI-Server wie auch MS Office wurde flexibel an das CRM angebunden. Durch die zentral vergebene Kundennummer, die in allen Umsystemen referenziert wird, kann die logische Verbindung zu den restlichen Kundendaten und die integrierte Datensicht sichergestellt werden.

**Systematisches Vorgehen**

Die wichtigsten Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung der CRM-Lösung waren eine systematische Vorgehensweise und der Einbezug der Endbenutzer in einer frühen Projektphase. Die Glaux Soft AG spezifizierte mit dem Kunden die Detailanforderungen und unterstützte die HANS KOHLER AG beim Rapid Prototyping, der Parametrisierung der Kundenanforderungen, und bei der Einführung der technischen Schulung.