



Hans Kohler AG ist ein wichtiger Player im Edelstahlgeschäft. Die Aktivitäten der Unternehmung wurden in den letzten Jahren ganz auf den Edelstahlhandel ausgerichtet. Das tägliche Geschäft ist geprägt von zahllosen Kontakten mit Kunden und Lieferanten. Dieses typische Handelsgeschäft verlangte nach einer CRM-Lösung, die sich genau an die Geschäftsprozesse der Hans Kohler AG anpassen liess. Mit evidence crm verfügen die Mitarbeitenden heute über ein System, das sie in ihrer täglichen Arbeit wirkungsvoll unterstützt und das dem Management die wertvollen Kennzahlen liefert.

Das Handelsgeschäft von Hans Kohler AG bringt täglich sehr viele Interaktionen mit Kunden und Lieferanten mit sich. Dadurch müssen die Mitarbeiter eine grosse Anzahl an Angeboten möglichst effizient abwickeln.

Alle relevanten Kundeninformationen waren bis dahin in diversen Systemen und persönlichen Ablagen geführt worden. Um diese Daten sicherzustellen 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.

Zuerst die Prozesse – dann das Tool

Als Projektbasis für die neue CRM-Lösung bei Hans Kohler AG wurden zuerst die gewünschten neuen Kundenprozesse und die Management-Informationsanforderungen erarbeitet.

«Wir wollten eine hohe Customer Touch Point Excellence sicher stellen. Die CRM-Lösung sollte neu neben unserer ERP Anwendung ein strategisches Kundenführungsinstrument werden» erklärt Martin Vögeli, Mitglied der Hans Kohler AG Geschäftsleitung.

Strategische Ziele

- 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

Schnelle Sicht auf relevante Infos

«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. Es zeigt uns auch unsere eigenen Gegengeschäfte mit den Kunden transparent auf. Sämtliche Kundenkontakte können im Kontaktbericht festgehalten werden.»

Forecasting und Rückschlüsse

Intern arbeitet Hans Kohler AG mit sogenannten «Tasks», die den Mitarbeitenden

Nutzen von evidence crm

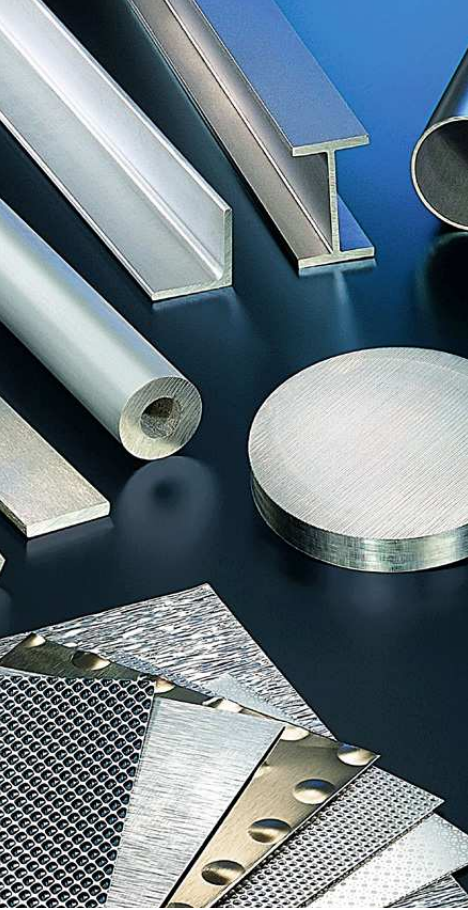
- evidence gewährt Führungsinformationen und die gewünschte Kundennachvollziehbarkeit
- Der Offertprozess wird qualitativ besser, schneller und kostengünstiger abgewickelt
- Die gute Kundentransparenz ermöglicht ein besseres Produkte Crossselling, was zu Mehraufträgen führt
- Die Mitarbeiter bestätigen, dass die geplante Effizienzsteigerung erreicht wurde und dass 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. 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 **Martin Vögeli**, Marketing und Verkauf, Mitglied der Geschäftsleitung, Hans Kohler AG



Hans Kohler AG evidence als strategisches Kundenführungsinstrument

helfen, die vielen Tätigkeiten besser zu koordinieren und zu überwachen. «Wir haben jederzeit einen aktuellen Überblick der Pendenz, Kontaktberichte und Offerten und können so Forecasting betreiben. **evidence crm** erlaubt uns auch, Rückschlüsse über Art und Anzahl der Reklamationen zu ziehen», erzählt Martin Vögeli weiter.

Hohe Automatisierung

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

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

Die Marketingabteilung führt neu das Profiling, die Kundeninteressen, das Versandwesen wie auch die Geschenkeverwaltung ebenfalls im CRM.

Die gesamte Kundenkorrespondenz wird hoch automatisiert direkt aus dem CRM erstellt mit Hilfe von **evidence eDoc** und MS Office. Die Dokumenten-Ablage erfolgt direkt im Document Management System von **evidence**.

Flexible Anbindung externer Systeme

Die ERP-Lösung, TAPI-Server wie auch MS Office wurden 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.

«Die Anbindung von **evidence crm** an unsere ERP-Lösung ermöglicht es uns, Debitoren- und Kreditorendaten flexibel zwischen den Systemen auszutauschen» führt Martin Vögeli weiter aus. «Sehr praktisch und nützlich ist auch die Telefonanbindung». «Das Eviphone öffnet bei einem eingehenden Anruf direkt die Kontakt-Maske. So gewinnen wir Zeit und einen Wissensvorsprung gegenüber dem Anrufenden.»

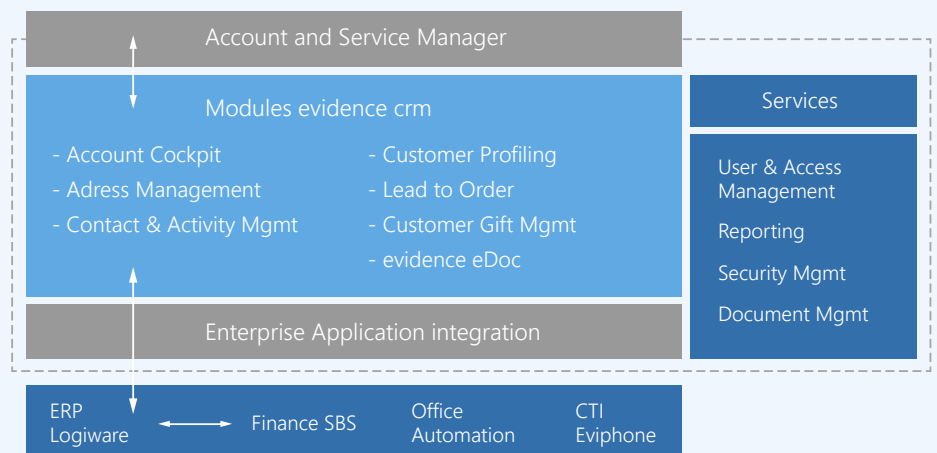
Erfolgsfaktoren

Die wichtigsten Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung der CRM-Lösung waren eine systematische Vorgehensweise und der Einbezug der Endbenutzer in einer frühen Projektphase.

GlauX Soft AG spezifizierte mit dem Kunden die Detailanforderungen und unterstützte die Hans Kohler AG beim Rapid Prototyping, der Parametrisierung der Kundenanforderungen, bei der Einführung und der technischen Schulung.

the individual standard

Marketing & Sales Force Automation



Die Lösung von Hans Kohler AG: Standard-Module angepasst auf die Unternehmensprozesse