

Referenzkunde

EKORNES 

» Mithilfe von CAS genesisWorld haben wir die optimale, zeitsparende CRM-Unterstützung. Unsere Kunden können sich entspannt zurücklehnen. «

Christophe Hilge, Digital Manager

CAS  **genesisWorld**
xRM und CRM für den Mittelstand



Mit CRM entspannt zurücklehnen

Als Repräsentanz für Zentral-Europa kurbelt die Ekornes Möbelvertriebs GmbH in Hamburg seit über 20 Jahren den Vertrieb in Deutschland, Österreich, der Schweiz, aber auch Niederlande, Polen, Luxemburg und Slowenien an. „Wir waren auf der Suche nach einer Software, um länderübergreifend noch näher mit unseren Kunden und Interessenten in Kontakt zu treten“, erklärt Christophe Hilge. Der Digital Manager kümmert sich um sämtlich Online-Aktivitäten des Unternehmens, von Newsletter über Social Media bis hin zur Webseite – und eben auch CRM.

Flexibilität entscheidend

„Wichtig war uns eine CRM-Lösung einzuführen, die ‚out of the box‘ sämtliche Funktionalitäten schon mitbringt, aber flexibel genug ist, individuelle Anpassungen einfach selbst zu realisieren. Dafür ist CAS genesisWorld genau das Richtige“, weiß Herr Hilge in der Zwischenzeit aus eigener Erfahrung.

Eine halbe Million Kundenkontakte

Vor Einführung der CRM-Lösung wurden sämtliche Katalogbestellungen und Garantie-Registrierungen von einem externen Dienstleister bearbeitet und erledigt. Für eigene Marketingaktionen mussten die Kundendaten immer erst angefragt werden. Eine aufwendige Sache. Mit der Einführung von CAS genesisWorld wurden eine halbe Million Kundenkontakte importiert. „Diese Daten stehen uns nun permanent für einen differenzierten Blick zur Verfügung“, freut sich Christophe Hilge.

« CAS genesisWorld schärft unseren
Blick für die wahren Bedürfnisse unserer Kunden und Partner. »



Christophe Hilge, Digital Manager



Branche

Möbelhersteller

Ziele/Anforderungen

- Länderübergreifendes Kundenmanagement
- „Out of the box“-Funktionen mit individuellen Anpassungsmöglichkeiten
- Abwicklung der Katalogbestellungen und Garantie-Registrierungen
- Zielgerichtete Marketingaktionen
- Anbindung der Anfragen auf Webseiten aller Länder
- Automatisierung von Prozessen

Nutzen und Vorteile

- Differenzierte Kundenansprache: alle Daten stehen nuanciert über intelligente Selektionsfunktionen permanent zur Verfügung
- Näher am Kunden: Sämtliche Abläufe sind konsequent auf die täglichen Kundendialoge ausgerichtet
- Mehr Zeit für den Kunden: weniger Verwaltungsaufwand durch automatisierte Prozesse
- Fundierte Entscheidung durch Wissensschatz
- Transparenz: auf Knopfdruck Potenziale je Vertriebsgebiet auf einer Heatmap darstellen

Automated CRM

In der Praxis hat Christophe Hilge in Zusammenarbeit mit CAS Partner gid GmbH sämtliche Abläufe konsequent auf den täglichen Kundendialog ausgerichtet. Alle Anfragen, Katalogbestellungen und Registrierungen, die über die Webseiten der einzelnen Länder eingehen, werden automatisch über die Schnittstelle in CAS genesisWorld angelegt und ohne weiteres Zutun für weitere Aktionen vorsortiert. „Durch die eingebauten Logiken und stufenweise Ab-



läufe wissen wir zu jeder Zeit, welche Informationen ein Kunde von uns erwartet oder von uns in Kürze in Händen halten wird.“ Je nach Inhalt oder Kontakt löst CAS genesisWorld automatisch die richtigen Folgeaktionen aus. So wird beispielsweise das individuelle Anschreiben für eine Katalogzusendung in die Niederlande in der gewünschten Landessprache direkt an den Drucker in der Versandabteilung gesendet und zum sofortigen Versand des Katalogs bereitgestellt.

Direktmarketing-Aktionen

Mit CAS genesisWorld reagiert Ekornes aber nicht nur auf eingehende Anfragen des Kunden, sondern tritt auch aktiv in Kontakt. In Verbindung mit der E-Mail-Marketing-Lösung Inxmail gelingt es Ekornes mit CAS genesisWorld, Direktmarketing-Aktionen zum richtigen Zeitpunkt zu realisieren. „Da CAS genesisWorld sämtliche Kontakte so individuell kategorisiert, sind wir in Sachen Direkt-Marketing nicht mit der Gießkanne unterwegs, sondern können unsere Kunden oder Interessenten einzeln und trotzdem automatisiert mit Informationen versorgen – das kommt sehr gut an.“

Analytische Fähigkeiten

Strategisch bedeutet das Wissen, das in einer halben Million Kundenkontakte steckt, einen immensen Wissensschatz und Vorteil in der Kundenbetreuung. Basis bildet das Adressmanagement, das Dank der Omikron-

CAS genesisWorld

Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Form & Database Designer, Report Manager, Survey

Kunde

- Ekornes Möbelvertriebs GmbH, Hamburg, www.ekornes.de
- Skandinavischer Sitzmöbelhersteller
- 1934 gegründet
- Weltweit 1.500 Mitarbeiter

Projektpartner

- gid GmbH, www.gid-gmbh.de

CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 10.300 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Dublettenprüfung sauber gehalten wird. Inhaltlich spielt CAS genesisWorld den individuellen Customer Centricity Aspekt eines jeden Kunden voll aus: Bevorzugt ein Kunde Oberflächen aus Leder oder Stoff? Mit welchem Händler vor Ort wurde ein Kontakt hergestellt? Preisliche Vorstellungen? Alle Merkmale bilden in einem System wie CAS genesisWorld die Grundlage für die zielgenaue Ansprache und After-Sales-Aktionen.

Geografische Händler Potenziale

Die analytischen Fähigkeiten von CAS genesisWorld kommen aber auch in der Betreuung und Beratung der 500 Partner, vornehmlich Möbelhäuser vor Ort, zum Einsatz. „Unser Ziel war es, mit CAS genesisWorld die Möglichkeit zu haben, auch unseren Partnern vor Ort bestmöglichen Service und die optimale Vertriebs- und Marketingunterstützung zu bieten.“ So ist es auf Knopfdruck möglich, geographisch die jeweiligen Potenziale je nach Vertriebsgebiet und Umgebung auf einer Landkarte aufzuzeigen. Die Zufriedenheit ist zu 99 Prozent gegeben.“ Sein Rat an künftige CRM-Einsteiger: Am Anfang nicht zu viel wollen und die Mitarbeiter nicht überfordern. "Stattdessen Stück für Stück weitere Funktionen hinzunehmen", meint der Vorstand und macht sich weiter auf die Suche nach neuen Potentialen.



Tipp für Entscheider

Für Christophe Hilge steht der Erfolg der CRM-Einführung zweifellos fest: „CAS genesisWorld schärft unseren Blick für die wahren Bedürfnisse unserer Kunden und Partner.“ Auf dieser Basis baut das Unternehmen die bisherige Markenbekanntheit weiter aus und sorgt für persönliche Glücksgefühle bei den Kunden. Hilges Tipp für Entscheider, die es Ekornes gleich tun möchten: „Think big - start small. Die Dinge, die unter den Nägeln brennen, als erstes anpacken und dann Stück für Stück weiterentwickeln. Dann wird CRM zum dauerhaften Erfolgserlebnis“



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM für die Möbelindustrie.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de

www.cas-mittelstand.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

