

CRM als zentrales Informations- und Steuerungsinstrument
Outdoormöbel-Hersteller Gloster optimiert
Vertrieb mit Microsoft Dynamics 365

Ein professionelles Kundenbeziehungsmanagement ist für den Gartenmöbelhersteller Gloster von besonderer Bedeutung: Aus dem Austausch mit Hotels, Architekten und Influencern aus der Möbelbranche ergeben sich häufig wichtige Vertriebschancen. Um die Prozesse rund um die Pflege der Kontaktdaten, das Management von Anfragen und den Versand von Verkaufsförderungsmaterial effizienter zu gestalten, verabschiedete sich Gloster von Excel-Listen und der bisher eingesetzten CRM-Software. Gemeinsam mit der SIEVERS-GROUP zentralisierte das Unternehmen alle vertrieblichen Informationen in dem cloubasierten CRM-System Microsoft Dynamics 365. Das IT-Architekturhaus erweiterte die Standardlösung dahingehend, dass Gloster sowohl den indirekten Vertriebskanal über Händler als auch den Direktvertrieb an Hotels, Restaurants und Reedereien vollständig in der Software abbilden kann.

Gloster ist einer der weltgrößten Hersteller von hochwertigen Outdoormöbeln aus Teakholz und gehört zu den bekanntesten Namen in der Branche. Zum Kundenstamm gehören rund 15 verschiedene Zielgruppen, darunter stationäre Möbelhändler, Architekten, Designer, Landschaftsgärtner, Hotels und Restaurants. Für den Vertrieb in die DACH-Region und die Benelux-Staaten nutzt das Unternehmen zwei Kanäle: Der Verkauf an Privatkunden erfolgt über Handelspartner, die die Gloster-Möbel in eigenen Showrooms anbieten. Gewerbliche Nutzer beziehen die Produkte direkt beim Hersteller. In der Vergangenheit wurden die vertriebsbezogenen Aktivitäten für beide Kanäle nicht zentral gesteuert: Die Informationen zu den Handelspartnern erfasste das Sales-Team in Word-Dateien, den sogenannten Datenstamblättern. Den Direktverkauf an

Hotels managte Gloster mit einem kleinen CRM-System. Als Marketingmaßnahme verschickt das Unternehmen zudem hochwertiges Point-of-Sale(POS)-Material, wie z.B. Kataloge und Aluminiumboxen mit Stoffproben. Organisiert wurde dieser Versand bislang mit Excel-Listen. „Unsere Daten waren nirgendwo zentral gespeichert, was sehr unübersichtlich war“, erinnert sich Lasse Nørbaek, Head of Sales Europe bei der Gloster Furniture GmbH. Um alle Kundeninformationen und Kontakte in einem System zu zentralisieren, entschied sich der Gartenmöbelhersteller für die Einführung des cloudbasierten CRM-Systems Microsoft Dynamics 365.

Flexible Software als Basis für eine individuelle Lösung

Für die optimale Abstimmung der Software an die Anforderungen von Gloster zeichnete die SIEVERS-GROUP verantwortlich. Den Startpunkt der Zusammenarbeit markierte ein Workshop, bei dem die Vertriebsprozesse des Outdoormöbel-Herstellers analysiert wurden. Während der gesamten Projektlaufzeit setzte die SIEVERS-GROUP auf eine ausgeprägte Feedbackkultur. „Wir haben wöchentliche Skype-Meetings durchgeführt, in denen der aktuelle Status der Software vorgestellt und Verbesserungsvorschläge diskutiert wurden. Das war für die Zusammenarbeit und das Gelingen des Projekts insgesamt sehr wertvoll“, erläutert Lasse Nørbaek. Neben der Optimierung des Funktionsumfangs der Software spielte auch die Nutzerergonomie eine Rolle. „Die Vertriebsmitarbeiter waren sehr an das bisherige CRM-System gewöhnt. Daher haben wir uns bei der Entwicklung neuer Funktionen in puncto Design und Bedienlogik an der früheren Lösung orientiert. So konnten die Mitarbeiter nach kurzer Zeit problemlos mit der neuen Software arbeiten“, sagt Johannes Mohn, IT-Consultant Business Solutions CRM bei der SIEVERS-GROUP.

360-Grad-Sicht auf jeden Kunden

Seit dem Go-live des neuen cloudbasierten CRM-Systems profitiert Gloster von einer 360-Grad-Sicht auf jeden Kunden. Dazu wurden alle Stammdaten der über 1.000 Kunden, die Informationen zum Versand des POS-Materials und zu den Verkaufstrainings der Händler sowie die Daten aus dem früheren CRM-System in der Lösung zusammengeführt. Das Sales-Team kann heute alle Informationen zu einem Kunden auf einer übersichtlichen Plattform abrufen: von aktuellen Umsatzzahlen über die gesamte Verkaufshistorie bis hin zu den Gloster-Produkten, die ein Händler zurzeit im Portfolio hat. Darüber hinaus können Kunden nach unterschiedlichen Kategorien, wie zum Beispiel dem Vertriebsgebiet, gefiltert werden. Auch die Tourenplanung, also die Abfolge der Kundenbesuche in einer Kalenderwoche, hinterlegen die Sales-Manager im CRM-System. Die Gesprächsnotizen zu allen Besuchsterminen einer Kalenderwoche werden im sogenannten Week-Report festgehalten. Dieser lässt sich heute ebenfalls automatisch über das CRM-System generieren.

Zentraler Versand hochwertiger Vertriebsmaterialien

Die Besonderheiten des Vertriebs bei Gloster bildet die Lösung eins zu eins ab. Dazu erweiterte die SIEVERS-GROUP den Stammdatenbereich unter anderem um Funktionen, mit denen der Versand des POS-Materials organisiert werden kann. „Wir verschicken keine Flyer, sondern hochwertige Kataloge und Stoffmuster im Wert von bis zu 400 Euro“, erläutert Lasse Nørbaek. „Daher ist es uns wichtig, ohne langes Suchen im System genau nachverfolgen zu können, welcher Kunde bereits von uns angeschrieben wurde und wann eine Sendung erfolgte.“ Heute sind diese Informationen inklusive der zugehörigen Trackingnummer aus dem Versand mit einem Klick einsehbar. Umgekehrt haben die Lagermitarbeiter die Möglichkeit, direkt aus dem CRM-System die Packlisten für das Vertriebsmaterial zu exportieren.

Ebenfalls individuell für Gloster integrierte die SIEVERS-GROUP eine Funktion in das CRM-System, mit deren Hilfe das Unternehmen alle Informationen rund um die Showrooms bei den einzelnen Händlern bündeln kann. Dazu gehören beispielsweise die Gesamtfläche sowie die von Gloster belegte Fläche. Zudem ist es möglich, Bilder der Showrooms einzelner Händler zu hinterlegen, um die Gestaltung der Verkaufsfläche auch visuell zu veranschaulichen.

Transparenz beim Anfragenmanagement

Das CRM-System unterstützt Gloster in allen Phasen des Vertriebsprozesses. Eine Besonderheit ergibt sich aus der Zusammenarbeit mit Architekten und Designern, die beispielsweise bei Neubauprojekten von Hotels oder Restaurants ihre Lösungsvorschläge einreichen. „Es kann passieren, dass wir für ein Hotelprojekt Anfragen von mehreren Architekten bekommen, die alle an derselben Ausschreibung teilnehmen und für die Außengestaltung Gloster-Gartenmöbel nutzen möchten“, erklärt Lasse Nørbaek. Im CRM-System sind zu jeder Anfrage – einer sogenannten Verkaufschance – Angebot, Gesprächsverlauf und Kontaktperson hinterlegt. „Wir sehen auf einen Blick, ob wir für ein Projekt schon einmal angefragt wurden und, können bei einer weiteren Anfrage ein identisches Angebot abgeben. Das spart nicht nur Zeit, sondern es ist so auch gewährleistet, dass für jedes Projekt immer nur einmal der geplante Umsatz im System erfasst wird.“ Dazu hat die SIEVERS-GROUP die Verkaufschancen so programmiert, dass die Software aus allen Anfragen, die zu einem Projekt gehören, automatisch einen Mittelwert berechnet. Die Vorteile: Gloster kann die Verkaufschancen einzeln im System pflegen und erhält dennoch eine realistische Kalkulation des potenziellen Umsatzes.

Die Basis für anhaltenden Erfolg im Handel

Genau wie das Sales-Team schätzt auch Lasse Nørbaek die große Transparenz, die das CRM-System ermöglicht. „Wir profitieren von einer ganz neuen Sicht auf unsere Kunden. Um eine Information zu erhalten,

müssen die Vertriebsmitarbeiter nicht mehr unterschiedliche Excel-Tabellen durchsuchen und zeitraubende Anfragen beim Innendienst stellen“, so der Vertriebsleiter. Mit der neuen Software vereinfacht Gloster jedoch nicht nur das Tagesgeschäft von Innendienst und Vertrieb, sondern stellt sich auch strategisch für die kommenden Herausforderungen im Handel auf. „Der E-Commerce wird auch in der Möbelbranche die Händlerstrukturen erheblich verändern. Deshalb ist für uns als Hersteller qualitativ hochwertiger Produkte eines der wichtigsten Zukunftsziele, uns dem Handel gegenüber nicht nur als leistungsfähiger, sondern weiterhin auch als äußerst zuverlässiger Partner zu positionieren“, beschreibt Lasse Nørbaek die Situation. „Ein weiterer Schwerpunkt unseres Vertriebskonzeptes ist aber auch die Kontaktpflege zu Architekten und Influencern, da sich daraus immer wieder Möglichkeiten und Chancen für weitere Projekte ergeben. All dies wird durch das neue CRM-System erheblich vereinfacht.“

Stand: März 2020

Umfang: 8.279 Zeichen inklusive Leerzeichen

Bilder:

1. © GLOSTER FURNITURE GMBH
2. © GLOSTER FURNITURE GMBH
3. © GLOSTER FURNITURE GMBH
4. © GLOSTER FURNITURE GMBH

Bildunterschriften:

Bild 1: Gloster ist einer der weltgrößten Hersteller von hochwertigen Outdoormöbeln aus Teakholz und gehört zu den bekanntesten Namen in der Branche.

Bild 2: Ein professionelles Kundenbeziehungsmanagement ist für den Gartenmöbelhersteller von besonderer Bedeutung: Aus dem Austausch mit Hotels, Architekten

und Influencern aus der Möbelbranche ergeben sich häufig wichtige Vertriebschancen.

Bild 3: Um die Prozesse rund um die Pflege der Kontaktdaten, das Management von Anfragen und den Versand von Verkaufsförderungsmaterial effizienter zu gestalten, verabschiedete sich Gloster von Excel-Listen und der bisher eingesetzten CRM-Software.

Bild 4: Gemeinsam mit der SIEVERS-GROUP zentralisierte das Unternehmen alle vertrieblichen Informationen in dem cloudbasierten CRM-System Microsoft Dynamics 365.

Die SIEVERS-GROUP

Die SIEVERS-GROUP bietet seit 30 Jahren anspruchsvolle IT-Lösungen in den Bereichen betriebswirtschaftliche Software, Infrastruktur und Telekommunikation. Als Full-Managed-Service-Dienstleister liefert das IT-Architekturhaus sämtliche Lösungen aus einer Hand. Oberstes Ziel ist die Entwicklung ganzheitlicher IT-Architekturen, die alle individuellen Kundenanforderungen berücksichtigen, Geschäftsprozesse verschlanken und dabei immer dem Grundsatz der Nachhaltigkeit genügen. Zu den Kernkompetenzen zählen insbesondere innovative Outsourcing-Modelle und Managed Services, wie zum Beispiel die eigene Cloud-Lösung, mit der Unternehmen ihre IT in Teilen oder auch vollständig auslagern können. Die SIEVERS-GROUP ist bundesweit an fünf Standorten vertreten und beschäftigt zurzeit rund 330 Mitarbeiter. Hauptsitz ist Osnabrück.

Unternehmenskontakt SIEVERS-GROUP

Martin Hupe • SIEVERS-SNC Computer & Software GmbH & Co. KG

Ein Unternehmen der SIEVERS-GROUP

Hans-Wunderlich-Straße 8 • 49078 Osnabrück

Telefon: 0541-9493-174 • Fax: 0541-9493-274

E-Mail: presse@sievers-group.com • Internet: www.sievers-group.com

Pressekontakt

Charlotte von Spee • additiv pr GmbH & Co. KG

Pressearbeit für Logistik, Stahl, Industriegüter und IT

Herzog-Adolf-Straße 3 • 56410 Montabaur

Telefon: 02602-950 99-12 • Fax: 02602-950 99-17

E-Mail: cs@additiv-pr.de • Internet: www.additiv-pr.de