

KUNDENFALLSTUDIE

Hermann Hartje digitalisiert mit CRM-Plattform von SugarCRM den Bestellprozess und spart Vertriebsmitarbeitern Arbeitszeit



Erfolgreiche Implementierung der neuen CRM-Plattform für Vertriebs- und IT-Teams

Die Hermann Hartje KG ist ein Großhandelsunternehmen für den Fahrrad-, Motorrad- und Kfz-Einzelhandel mit Firmensitz in Hoya an der Weser. Das Unternehmen liefert überwiegend an Händler. Als B2B-Großhandelsorganisation wollte Hermann Hartje die Kundenzufriedenheit optimieren, um das operative Geschäft zu steigern. In Workshops zur Kundenbindung wurde deutlich, dass das Unternehmen eine ganzheitliche Digitalisierungsstrategie benötigt.

Die Hermann Hartje KG stand deshalb vor der Herausforderung, ihre prozessualen Abläufe zu ändern und mittels digitaler Technologien zu optimieren. Das Unternehmen arbeitet ständig an Verbesserungen, um den Support auf allen Ebenen zugänglicher zu machen. Ziel war es, Aufgaben auf mehrere Nutzer unkomplizierter und komfortabler aufzuteilen.

Industrie ///


Fahrrad / Motorrad /
Auto

Standort ///

Hoya, Deutschland

Webseite ///

www.hartje.de



Um Transparenz über die Wünsche, Befindlichkeiten und Ansprüche der Kunden zu erhalten, beschloss das Unternehmen, ein neues CRM-System zu implementieren. In einem intensiven Auswahlprozess unter mehreren Anbietern entschied sich Hermann Hartje für die Lösung von SugarCRM und den Sugar Partner atlantis dx, von dem die Lösung implementiert wurde. Diese entsprach exakt den Anforderungen des Unternehmens.

Erfolgreiche Projektumsetzung – Vorteile für Vertrieb und IT

Die Bestellaufnahme – vormals noch durch Außendienstmitarbeiter und unter Verwendung von Bestellscheinen – konnte durch das neue CRM-System von SugarCRM vollständig digitalisiert werden. Das war nicht zuletzt wegen der Corona-Pandemie nötig, um Online-Bestellungen zu ermöglichen und digitale Produktpräsentationen anzubieten und so den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden.

Des Weiteren nutzt das Unternehmen die Plattform auch erfolgreich innerhalb der IT-Abteilung für die interne Ticketvergabe bei technischen Problemen. Zuvor wurde dies ausschließlich mit Hilfe von E-Mails und Telefonanrufen bewerkstelligt. Das Unternehmen verfügte vor der Neuimplementierung über keinen Prozess, bei dem die Kunden transparent einsehen konnten, wie sich der Verarbeitungsvorgang eines kommunizierten Problems gestaltet. Durch das neue native System mit einer E-Mail-Adresse werden nun eingereichte Tickets zunächst an den First-Level-Support und dann im Anschluss an den Second-Level-Support weitergeleitet. Darüber hinaus wurden Service-Level-Agreements abgeschlossen, wodurch die Zeit zur Beantwortung von E-Mails und die Anzahl an Anrufen um mehr als 30 Prozent reduziert werden konnte.


„Die Vereinfachung und Automatisierung alltäglicher Aufgaben mithilfe der SugarCRM-Plattform hat die Effizienz wichtiger Prozesse innerhalb unseres Unternehmens wesentlich verbessert. Unsere Mitarbeiter können sich nun stärker auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren, anstatt ständig ans Telefon zu gehen oder E-Mails zu lesen und manuell weiterzuleiten“, betont Christian Hepp, Vertriebsleiter Zweirad-Digitalisierung bei Hermann Hartje.

Benutzerakzeptanz hat höchste Priorität

Die Mitarbeiter im Vertrieb haben individuelle Ziele, die sie mit Hilfe der implementierten Tools und neuen Systeme erreichen können – und zwar wesentlich effizienter und ergebnisorientierter als in der Vergangenheit. Die größte Herausforderung bestand darin, Anwender von der neuen Technologie zu überzeugen, so dass sie

“Die Vereinfachung und Automatisierung alltäglicher Aufgaben mithilfe der SugarCRM-Plattform hat die Effizienz wichtiger Prozesse innerhalb unseres Unternehmens wesentlich verbessert.”

- CHRISTIAN H.
Vertriebsleiter Zweirad-Digitalisierung bei Hermann Hartje



diese auch nutzen. Dabei ist es besonders wichtig, den Endanwender umfassend zu unterstützen und dadurch Key-User zu generieren. Dies wurde mittels einer offenen Kommunikation, Tutorials und Schritt-für-Schritt-Anleitungen erreicht.

Partnerschaft mit SugarCRM

Die Zusammenarbeit mit SugarCRM und atlantis dx bot die Möglichkeit, jederzeit einen deutschen Ansprechpartner kontaktieren und Unterstützung vor Ort erhalten zu können. SugarCRM wird für die Hermann Hartje KG auch zukünftig zentrale Drehscheibe für Kundendaten sein. Denn alle zukünftig angepassten Prozesse werden zentral über die Plattform von SugarCRM abgewickelt.

Die Hermann Hartje KG erreichte mit SugarCRM die Ziele, die sie sich mit der Implementierung eines CRM-Systems gesetzt hat. Die Vertriebs- und IT-Mitarbeiter nutzen die Plattform seit der Implementierung durch atlantis dx intensiv.



SUGAR PARTNER

atlantis dx ist ein Dienstleister, der sich auf die Entwicklung und Umsetzung von digitalen Lösungen spezialisiert hat.

www.atlantisdx.de // info@atlantisdx.de

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).