

KUNDENFALLSTUDIE

Melitta Sales Europe optimiert mit SugarCRM erfolgreich Marketing- und Endkunden- Prozesse



SugarCRM sorgt für 360-Grad-Kundensicht und bietet zentrale Schnittstelle für alle Maßnahmen der B2C-Kommunikation

Melitta Sales Europe ist Teil der international tätigen Melitta Unternehmensgruppe, die nicht nur in Deutschland zu den namhaften unabhängigen Familienunternehmen zählt. Die wesentliche Aufgabe von Melitta Sales Europe ist die Vermarktung der Konsumgüter des Konzerns in EMEA. Am bekanntesten dürften hier die Marken Melitta, Swirl und Toppits sein. Herzstück der Strategie von Melitta Sales Europe ist das langfristig angelegte Kundenbeziehungsmanagement, das das Ziel verfolgt, die Kundenerwartungen an jedem Kontaktpunkt zu übertreffen.

Industrie ///

Einzelhandel und
Konsumgüter

Standort ///

Minden, Deutschland

Website ///

www.melitta.de

Die Herausforderung

Customer-Relationship-Management hatte in der vielfältigen Systemlandschaft von Melitta Sales Europe immer einen festen Platz – zunächst allerdings nur im B2B-Bereich. Spätestens mit der Einführung von Online-Shops in verschiedenen europäischen Märkten wurde es notwendig, auch eine 360-Grad-Sicht auf die Endkunden zu erhalten. Bis zu diesem Zeitpunkt standen diese fast nur mit dem Melitta-Kundendienst in Kontakt. Die damals vorhandenen ERP-Systeme konnten zusammen mit zahlreichen weiteren Einzellösungen weder die geforderten Kundenbindungsziele realisieren noch die vielen, neu hinzukommenden Kundendaten aus den Online-Shops bewältigen. So entschloss sich Melitta Sales Europe zur Einführung eines weiteren eigenen CRM-Systems zur umfassenden Betreuung seiner Endkunden.

Die Entscheidung zum ersten CRM-System im B2C-Bereich bei Melitta Sales Europe war aus damaliger Sicht herausfordernd. Denn das neue System musste in die komplexe und dynamische Systemlandschaft integriert werden. Zunächst waren neben anderen Systemen drei Länder angebunden. Im Zuge der Internationalisierung wurden weitere Länder integriert.

Die Lösung

Melitta Sales Europe entschied sich mit SugarCRM für eine zentrale B2C-Plattform. Ab 2015 schnitt das CRM-Team von Melitta Sales Europe gemeinsam mit dem erfahrenen SugarCRM-Partner Insignio CRM die SugarCRM-Plattform zu einem so attraktiven und nutzerfreundlichen System zu, dass viele alltägliche Prozesse dadurch einfacher, schneller und nachvollziehbarer wurden oder in Teilen gar automatisiert ablaufen.

Alle Abteilungen – vom Kundendienst über die E-Shop-Manager bis hin zur Buchhaltung – nehmen die SugarCRM-Plattform dank der einfachen Bedienbarkeit gut an. In regelmäßigen Feedback-Gesprächen sammelt das CRM-Team von Melitta Sales Europe Vorschläge für weitere Einsatzbereiche. Oftmals lassen sich solche Erweiterungen hausintern umsetzen. Ansonsten wird das Team von Insignio CRM, das ein tiefes Verständnis für die Systeme und Prozesse bei Melitta hat, hinzugezogen. Die Schulung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter erfolgt bei Melitta Sales Europe ebenfalls hausintern durch das CRM-Team. Sie informieren über neue Features und organisieren bei größeren Veränderungen auch Schulungsmaßnahmen.

“Im Vergleich zu einem komplexen und starren ERP-System ist bei SugarCRM alles automatisch miteinander verbunden. Das hat die Verarbeitung der Endkundenwünsche und -daten erheblich beschleunigt und vereinfacht sowie eine 360-Grad-Sicht auf die Endkunden ermöglicht. Das System wird immer beliebter und die Anzahl der User steigt stetig. Uns erreichen ständig Vorschläge für neue Einsatzbereiche oder Prozesse. Mit SugarCRM haben wir eine Plattform, die wir stets an unsere dynamische Systemlandschaft anpassen können.”

– ANDREA S.
CRM-Managerin bei Melitta

Das Ergebnis

Insbesondere im Kundendienst von Melitta Sales Europe unterstützt die Lösung die tägliche Arbeit massiv: Das CRM-System unterstützt mit E-Mail-Vorlagen und dem automatisierten Versand standardisierter E-Mails und sorgt für effiziente Arbeitsprozesse. So werden zum Beispiel bei Stornowünschen von Online-Bestellungen über Abteilungsgrenzen hinweg alle beteiligten Teams automatisch nacheinander angesprochen; der Prozess läuft für alle Beteiligten schneller, sicherer und transparenter ab. Die beschleunigte und zuverlässige Bearbeitung von Kundenanfragen sorgt für eine deutlich optimierte Customer Experience.

Weitere Vorteile: Marketing-Aktivitäten und -Kampagnen konnten mit SugarCRM individualisiert werden. Die Manager der in verschiedenen Märkten bestehenden Online-Shops haben über ein Dashboard stets aktuellen Einblick in das Verkaufsgeschehen. Zudem unterstützt SugarCRM auch unter dem Gesichtspunkt des nachhaltigen Ressourceneinsatzes: Wurden etwa früher Rechnungen aus dem ERP-System heraus erstellt und in Papierform der Bestellung beigelegt, erhalten Kunden ihre Rechnung jetzt papierlos als PDF zusammen mit der Versandbestätigung.



SUGAR PARTNER

Insignio kombiniert seit 15 Jahren umfangreiches Know-How in den Bereichen Service, Marketing und Vertrieb, um Unternehmen bei der Optimierung ihres Customer Relationship Managements mit Sugar zu unterstützen. Als einer der größten SugarCRM-Partner in Europa mit Expertenwissen in allen Anwendungsbereichen ist Insignio auf die Optimierung und Feinabstimmung von Kundensystemen in der DACH-Region spezialisiert.

www.insignio-crm.de // crm@insignio.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).