



acceptIT macht für Flamco Vertriebs-Projekte transparent

Bis zu 25% Zeitersparnis dank Einführung von DOCHOUSE CRM

Flamco ist im Bereich Heizung und Trinkwasser ein Weltmarktführer auf Expansionskurs. Es liegt auf der Hand, dass der Pflege der Kundendaten dabei zentrale Bedeutung zukommt. acceptIT brachte mit DOCHOUSE Transparenz in die Prozesse – und ermöglichte eine Zeitersparnis der Mitarbeiter-Workflows von über 25%.

Ausgangslage: unklare Zuständigkeiten und Termine

Gute Kunden sind anspruchsvoll: Sie können mit Recht erwarten, dass ihre Daten einwandfrei gepflegt und auf dem neuesten Stand gehalten werden. Bei Flamco war das der Fall, trotzdem gab es keine klare Struktur, wer im Rahmen der Kundenbetreuung für welche Aufgabe zuständig war. Speziell Kundenneuanlage, Kundendatenänderung, Preispflege und Preisreklamationen wurden gewissermaßen auf Zuruf bearbeitet. Entsprechend war nicht klar nachvollziehbar, welcher Mitarbeiter mit welcher Aufgabe betraut war, welche Aufgaben schon erledigt waren und welche noch erledigt werden mussten. Auch die Art und Weise der Erledigung, zum Beispiel, ob mit dem Kunden

spezielle Absprachen getroffen worden waren oder welche besonderen Umstände zu einer bestimmten Entscheidung geführt hatten, war nicht transparent. Es war offensichtlich: Hier herrschte erhebliches Potenzial für eine Optimierung der Prozesse.

Ziel: klare, schnelle Reaktionen für zufriedene Kunden

Aus der bestehenden Situation ließen sich direkt die Anforderungen an die neue Lösung ableiten. Die Arbeitsabläufe sollten in Workflows dargestellt werden können, um alle Einzelschritte transparent zu halten. Einzelne Aufgaben sollten verbindlich an einzelne Mitarbeiter verteilt werden. Als übergeordnete Funktion wünschte sich Flamco, dass alle Mitarbeiter-Workflows auf einen Blick sichtbar sein sollten – um direkt zu erkennen, was erledigt war und welche Aufgaben noch offen standen, um im Falle von überfälligen Tätigkeiten sofort gegenzusteuern zu können.

DOCHOUSE führt Kundendaten zusammen

acceptIT betreut Flamco seit 2003 und ist praktisch der Full Service

Auf einen Blick

Flamco GmbH, Velbert
www.flamco.de

Industriezweig

Weltmarktführer im Bereich Heizungs- und Trinkwasserkomponenten

Ausgangssituation

- » Arbeitsabläufe auf Zuruf
- » Unklare Zuständigkeiten
- » Mangelnde Transparenz

Lösung

- » DOCHOUSE CRM

Nutzen

- » Starke Leistung bei der Verwaltung sämtlicher Kundendaten
- » Zentraler Überblick über alle angefallenen Korrespondenzen
- » Darstellung der Arbeitsabläufe in Workflows
- » Transparente Zuordnung von Aufgaben
- » Klarer Überblick über Verantwortlichkeiten
- » Schnelle Reaktionszeiten
- » Zuverlässige Antworten auf Kundenanfragen
- » 25 % Zeitersparnis

acceptIT

Advance Your Business. Now.

Provider für die gesamte IBM Lotus Domino Infrastruktur im Unternehmen. Neben dem reibungslosen Betrieb gehört dabei nach dem Verständnis von acceptIT vor allem dazu, die bestehenden Prozesse laufend zu optimieren und proaktiv neue Technologien vorzuschlagen. Entsprechend empfahl acceptIT in der genannten Situation die CRM-Software DOCHOUSE.

DOCHOUSE ist eine Customer Relationship Management-Lösung, mit der Business-Prozesse



Michael Jansen, Leiter Vertrieb
Innendienst, Flamco, Velbert

„DOCHOUSE deckt alle Anforderungen ab, die wir an eine neue leistungsfähige Software gestellt haben. Dabei ist die Bedienung so einfach, dass sich alle unsere Mitarbeiter sofort daran gewöhnt haben. Insgesamt arbeiten über 40 Anwender mit dem neuen System, davon sieben im Vertriebsinnendienst. Für uns alle ist es wirklich eine große spürbare Verbesserung.“

Michael Jansen, Leiter Vertrieb
Innendienst, Flamco, Velbert

unternehmensweit verwaltet, organisiert, analysiert und optimiert werden können. Ob E-Mail, Kontakt- oder Adressmanagement, Kontakte, Kundendaten, Verkaufsprozesse, Serviceleistungen, Office-Integration, Dokumentenablage oder Projektmanagement – DOCHOUSE organisiert sämtliche Informationen in einer zentralen Anwendung. Unvollständige, fehlerhafte Informationen und mehrfache, zeitaufwändige Datenpflege gehören der Vergangenheit an. Als „Single Point of Information“ stellt DOCHOUSE Informationen zielgerichtet dar und bereitet selbst komplexe Kundensituationen schnell und übersichtlich auf.

Erkannter Nutzen erleichtert die Akzeptanz

Die Einführung einer neuen Software wird oft als Eingriff in die bestehenden Arbeitsabläufe empfunden. Tatsächlich erlaubt DOCHOUSE dank der intuitiven Bedienung und der klaren Funktionen für jeden Benutzer eine schnelle Eingewöhnung. Nach vier Wochen war die gesamte Umstellung auf das neue System erfolgreich durchgeführt, und der Nutzen der neuen Software wurde in der täglichen Arbeit sofort als Verbesserung erkannt und umgesetzt.

Einsparung und noch besserer Service

Die Vorteile der neuen Lösung sind für alle Beteiligten spürbar, berechenbar und erlebbar. Die aktuell insgesamt 42 Anwender, davon sieben im Vertriebsin-

Kundenportrait



Flamco – mit Erfahrung an die Weltspitze

Flamco ist weltweit einer der bedeutendsten Hersteller von Systemkomponenten in der Heizungs- und Trinkwasserinstallation. Die Flamco Gruppe konzentriert sich seit über 55 Jahren auf die Entwicklung hochwertiger Produkte für Heizung und Sanitär. 550 Mitarbeiter produzieren an sechs Standorten in Deutschland, den Niederlanden und China Heizkörperbefestigungssysteme, Speicher, Membrandruckausdehnungsgefäße, Rohrbefestigungssysteme, Automaten, Sonderbehälter, Flüssiggastanks und Zubehör.

nendienst, können die anfallenden Tätigkeiten sehr viel schneller bearbeiten. Eine Überprüfung hat ergeben, dass 25% Zeiteinsparung realisiert wurden. Wesentlich: es gibt weniger Rückfragen. Auftretende Fragen können sofort und eindeutig beantwortet werden. Das gilt innerhalb des Unternehmens, und besonders gegenüber Kunden. Jeder Mitarbeiter hat die gesamte Übersicht der Aufgaben im Blick und kann einem anrufenden Kunden den aktuellen Stand zuverlässig mitteilen. Darüber hinaus wurden die einzelnen Abläufe und Zuständigkeiten fest strukturiert: eine Klarheit und Eindeutigkeit, mit der sich alle Mitarbeiter wohl fühlen, weil sie Verlässlichkeit und Verantwortung fördert.

Die acceptIT GmbH mit Sitz in Paderborn bietet mittelständischen Unternehmen ein abgestimmtes, modulares IT-Leistungskonzept für Internet, Intranet und Extranet. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf integrierten Lösungen rund um Prozess- und Workflow-Management. Als IBM Premier Business Partner betreut acceptIT mittelständische Unternehmen flexibel und kompetent – in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die langjährige Erfahrung der hoch qualifizierten, verantwortungsvollen Berater und Planer und eine erprobt zuverlässige Projektmethodik sorgen dafür, dass acceptIT-Kunden maßgeschneiderte Systeme erhalten und alle Anwender aktuell und technologiesicher geschult werden. www.accept-IT.de